

информационные технологии

«Балтика» обновила базу данных

Компания осталась верна Microsoft

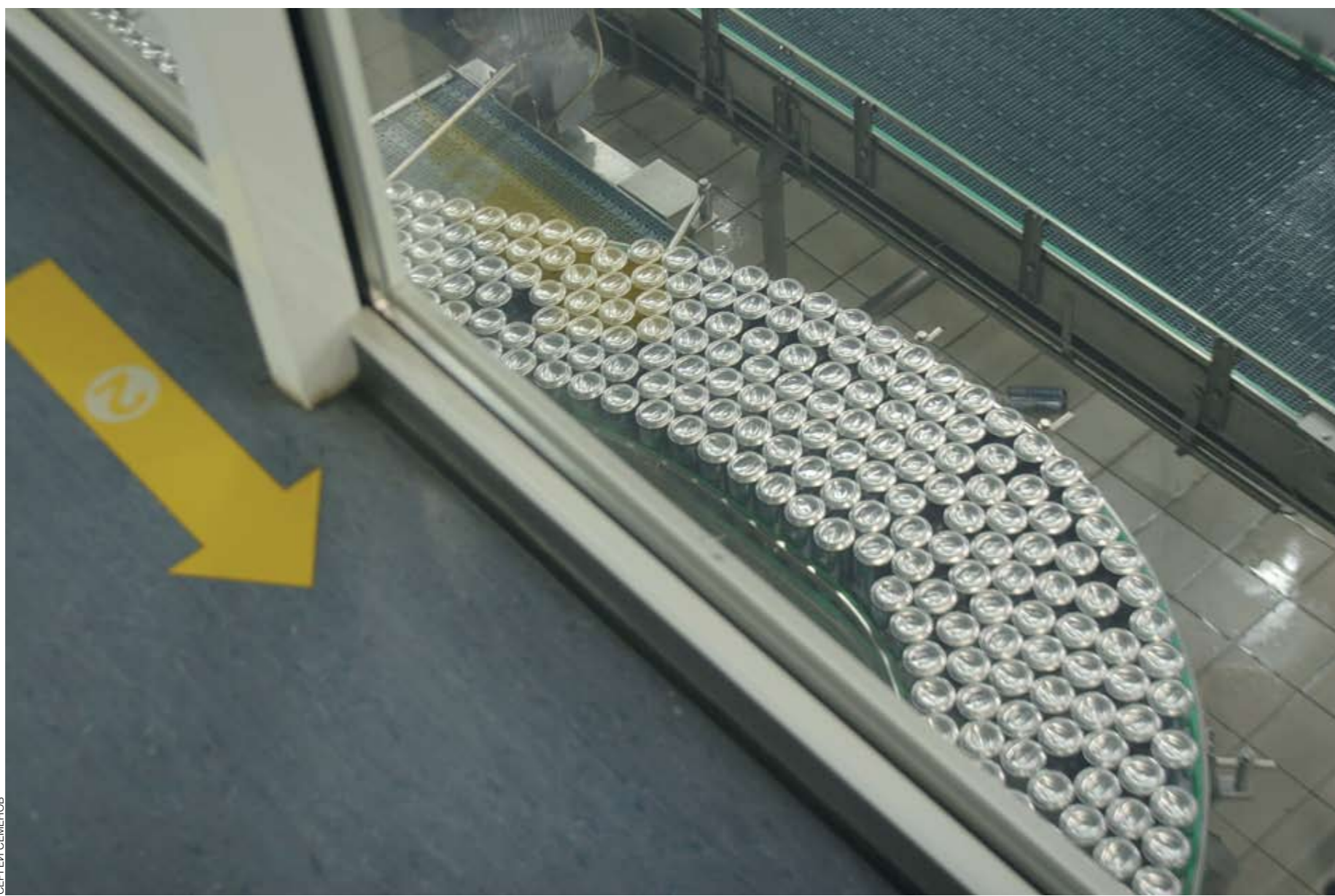
внедрение

Пивоваренная компания «Балтика» совместно с Microsoft и «Монолит-Инфо» устранила проблемы в функционировании своей системы взаимодействия с клиентами (CRM). Для этого было внедрено новейшее решение от Microsoft — SQL 2012. По мнению экспертов, никакие другие решения «Балтике» не подошли, до этого компания использовала продукты Microsoft и смена вендора для такого крупного предприятия могла обернуться серьезными сложностями.

«Балтика» и другие предприятия группы Carlsberg используют CRM-систему российского разработчика «Монолит-Инфо», которая развернута в корпоративном сервис-центре в Петербурге и представляет собой облачное решение. При этом к ее ресурсам обращаются не только сотрудники «Балтики», но также более 300 партнеров-дистрибуторов и сервисные центры. Кроме того, на условиях SaaS («программное обеспечение как услуга», от англ. software as a service) это решение доступно компаниям группы Carlsberg, расположенным в Белоруссии, Азербайджане, Казахстане и Киргизии.

При помощи своих смартфонов 5000 торговых представителей получают задания, принимают заказы, проверяют остатки товаров на складах, оценивают состояние взаиморасчетов и собирают маркетинговую информацию. Более 1500 офисных сотрудников используют систему для решения операционных и аналитических задач.

«Выполняемые в CRM-системе транзакции отличаются большой неоднородностью — количество команд в одной транзакции колеблется от нескольких десятков до одного-двух миллионов. Число транзакций тоже довольно велико — в моменты пиковой



Пивоваренная компания «Балтика» обновила свое программное обеспечение

нагрузки ежесекундно обрабатываются несколько тысяч транзакций по записи. Со временем подсистема репликации (копирование данных. — «Информационные технологии») используемой на тот момент версии СУБД оказалась сильно перегруженной, поэтому на серверы, отвечающие за формирование отчетности, данные поступали с опозданием на 4–5 часов.

Это значительно осложняло работу дистрибуторов и сотрудников службы продаж. Более того, загрузив данные, они не могли проверить, корректно ли завершена операция и верные ли сведения поступили в CRM-систему», — рассказывает Сергей Робозеров, заместитель IT-директора по работе с региональными подразделениями компании «Балтика».

IT-специалисты «Балтики» пришли к выводу, что проблема вызвана недостаточной скоростью обмена данными между SQL-серверами. Механизм репликации, реализованный в актуальной на тот момент версии Microsoft SQL Server 2008 R2, уже не позволял быстро обрабатывать критически большие объемы данных. «Балтика» является участником програм-

мы технологического пред-резинного тестирования продуктов Microsoft (Technology Adoption Program). Поэтому IT-специалисты компании одним из первых узнали о возможностях новой версии Microsoft SQL Server. Реализованная в ней технология AlwaysOn позволяет организо-вать до четырех зеркальных, быстро обновляемых копий, размещенных на других

серверах. Все копии доступны в режиме чтения и могут использоваться для построения отчетов. Таким образом, появляется возможность разгрузить основной сервер и значительно повысить производительность системы в целом.

«Основной идеей перехода на Microsoft SQL 2012 было использование асинхронных, доступных для чтения реплик

AlwaysOn в качестве отчетных серверов системы. Предварительные тесты производительности показали, что механизмы передачи данных AlwaysOn во многом превосходят возможности стандартной транзакционной репликации SQL Server», — говорит Виктор Сивов, главный инженер компании «Монолит-Инфо». В августе 2011 года вышел релиз Microsoft SQL Server 2012, который можно было запустить в промышленную эксплуатацию, и IT-специалисты «Балтики» начали подготовку к миграции системы CRM на новую версию СУБД. Перенос данных был успешно осуществлен в ноябре 2011 года, причем сама процедура миграции была выполнена всего за сутки.

Экспертов не удивляет, что «Балтика» осталась верна Microsoft. «Менять базу данных на альтернативного производителя всегда не просто, а при таких объемах особенно сложно. Не стоит забывать, что при работе в высоконагруженных приложениях обычно используются хранимые процедуры в базе данных, которые просто так в БД другого производителя не перенести — их придется переписывать с нуля. А при смене релиза на более новый достаточно оптимизировать процедуры, чтобы задействовать новые возможности. Переход на другого производителя осуществляется, только если проведен анализ и доказано, что данный переход даст качественный прирост производительности или компенсирует затраты на переход за короткий срок и при этом не будет сложнее и дороже в регулярном обслуживании и поддержке», — считает Вячеслав Левченко, руководитель департамента информационных технологий холдинга «МегаМедиа».

«Поскольку с новой версией

СУБД мы начали работать еще на стадии первых релизов, риски были довольно высокими. К тому же в рамках одного проекта мы внедрили сразу две новые для нас технологии — компрессию данных и AlwaysOn. Инженеры службы поддержки Microsoft активно сотрудничали с нами в течение всего периода подготовки, а их специалист неотлучно наблюдал за процессом миграции. Сотрудники компании «Монолит-Инфо» внесли необходимые изменения в архитектуру системы и активно участвовали в ее тестировании. Результатом совместных усилий стал успешный переход на новое решение, не нарушивший стабильной работы ключевых бизнес-процессов», — рассказывает Сергей Робозеров.

Стороны говорят, что реализация проекта позволила существенно увеличить производительность CRM-системы «Монолит». Полностью устранены задержки передачи данных на отчетные серверы, сократилось среднее время ожидания ответа системы. Кроме того, были устранены проблемы технологического характера, которые трудно или невозможно решить путем обновления аппаратной платформы системы.

«У нас появился задел для дальнейшего роста, и теперь мы можем примерно на 40 процентов увеличивать нагрузку на CRM-систему без модернизации программно-аппаратной базы. Новое облачное решение позволит предоставлять больше сервисов не только компании «Балтика», но и другим предприятиям, входящим в группу Carlsberg», — считает Герман Эпштейн, вице-президент по информационным технологиям компании «Балтика».

Стоимость работ стороны не раскрывает. АЛЕКСЕЙ ЦОЙ

Motorola дозвонилась до «Водоканала»

ГУП внедрило новую сеть

транкинговая связь

Петербург стал первым городом Европы, где запущена новейшая цифровая транкинговая радиосеть от Motorola — MOTOTRBO Connect Plus. Решение, успешно применяемое в США и Австралии, до этого еще ни разу не запускалось в коммерческую эксплуатацию в регионе EMEA (Европа, Ближний Восток и Африка). Теперь новая транкинговая система будет использоваться специалистами ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

В марте этого года состоялась презентация новой цифровой сети радиосвязи MOTOTRBO Connect Plus, построенной на объектах ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга». Были введены шесть базовых станций (сайтов) емкостью 38 частотных (70 разговорных) каналов и 1720 терминалов. Сеть осуществляет покрытие Петербурга и его пригородов. Ожидается, что к концу 2012 года количество радиостанций в системе составит 2300 единиц. Цифровая радиосеть обладает рядом преимуществ по сравнению с аналоговыми вариантами — более высоким уровнем производительности, безопасностью, быстрым доступом к передаче голоса и данных, энергонезависимостью. Система работает на основе стандарта DMR (Digital Mobile Radio).

«В стандарте DMR предусмотрено временное уплотнение, которое позволяет передавать голос в два потока. Это экономия частотного ресурса, активного и репитерного оборудования. Плюс этот особенно важно в российских условиях, где существует дефицит частот и сложно их получить», — говорит Андрей Нагорных, менеджер по технической поддержке Motorola Solutions.

Сеть построена дочерней компанией «Водоканала Санкт-Петербурга» — ОАО «Санкт-Петербургская радиокommunikационная компания» (СПб РКК). Напомним, что в 1992 году РКК стала



В Петербурге построена новая транкинговая сеть на базе оборудования Motorola

первым оператором транкинговой связи в России. Тогда использовалась аналоговая технология Smart Zone, также от Motorola.

Любопытно, что «Водоканал Санкт-Петербурга» принял решение о модернизации своей радиосети после известного блекаута летом 2010 года. Проблема, возникшие тогда со связью, показали, что существующая радиосеть не отвечает потребностям стратегических объектов города в аварийных ситуациях. При отключении электричества сотовые сети перестают работать, как и некоторые транкинговые сети. Власти предложили «Водоканалу» создать новую энергонезависимую цифровую транкинговую сеть.

«Самостоятельно закончилось в октябре, сейчас проект был представлен официально, могу сказать, что результаты его великолепные», — говорит генеральный директор СПб РКК Евгений Прыдкин. По его словам, все базовые станции размещены в помещениях, подключены по первой категории. Система батарей обеспечивает 12–14 часов работы при отключении электричества, плюс существует дополнительная система подключения маломощных переносных дизель-генераторов. Система децентрализована, в ней нет центрального коммутатора,

поэтому при выходе из строя элемента сама сеть будет продолжать функционировать. При работе в сети можно осуществлять различные — индивидуальные, групповые, индивидуальные в составе группы, экстренные — типы вызовов. «Это объясняется тем, что у каждой радиостанции и ретранслятора цифровой сети есть свой IP-адрес», — объясняет Михаил Рыбаченков, генеральный директор компании «Сага-Телеком».

При переговорах не передаются посторонние звуки, например, отбойного молотка, ветра или самолета, поскольку кодек AMBE+2 подменяет голос соответствующими семплами. Таким образом, шумы отсекаются. «Переговоры по сети безопасны. Цифру сложно отследить саму по себе. Кроме того, в радиостанциях есть встроенное 40-битное шифрование, лицензированное ФСБ», — говорит господин Нагорных. «Данная система „заточена“ под обеспечение связи в экстремальной обстановке — чрезвычайные ситуации, теракты, проблемы со стандартными средствами связи», — отмечает господин Рыбаченков.

Помимо этого, в цифровых радиостанциях установлен модем, по которому можно передавать данные со скоростью 2 Кбит/сек. Это мало для передачи большого количе-

ства данных, но достаточно, чтобы передавать простейшие запросы, например, информацию, полученную при сканировании товара на складе.

Господин Прыдкин говорит, что компания СПб РКК рассчитывает на получение новых клиентов, которые захотят воспользоваться возможностями сети. Прежде всего ставка делается на предприятия инженерно-энергетического комплекса. Пока же СПб РКК, помимо «Водоканала Санкт-Петербурга», обеспечивает радиосвязью в основном службы такси и ЧОП. Инвестиции в проект составили 52 млн руб. Срок возврата инвестиций — 2,5 года.

Евгений Трифионов, директор по продажам радиосистем Motorola Solutions в России, отмечает, что у Motorola довольно много предложений в области мобильных решений для корпоративных и ведомственных заказчиков. В Петербурге компания реализовала совместные проекты с ГУП «Петербургский метрополитен» и ГУВД. «Motorola Solutions стала первым в России вендором, предоставившим современную цифровую радиосеть предприятиям инженерно-энергетического комплекса города, различным оперативным службам, УМЧС и другим структурам, участвующим в обеспечении жизнедеятельности Петербурга. Это серьезный шаг на пути к организации эффективной профессиональной мобильной радиосвязи для российских предприятий и ведомств», — отметил господин Трифионов.

Цифровая сеть радиосвязи MOTOTRBO Connect Plus уже действует в США и Австралии. До открытия в Санкт-Петербурге она ни разу не запускалась в коммерческую эксплуатацию в регионе EMEA (Европа, Ближний Восток и Африка). Представители Motorola говорят, что позже сеть будет развернута и в других странах Европы.

АЛЕКСЕЙ ЦОЙ

Знаем все подводные камни телекома

Кроим и подгоняем телеком под любого Клиента

Исполняем самые смелые желания любимых Клиентов

Работаем для Клиентов 24x7x365

Наша философия «Талантократия» гласит: «вся власть талантам»!

Сервис «Голосарий» принял на работу всех звезд Голливуда — от Бонды до Терминатора

В нашей службе сервиса овощей не место

Реализовывать проекты быстрее конкурентов — наша добрая традиция

Телеком в ритме джаз — это мы

Ударно работаем, красиво отдыхаем

Раскрываем таланты на глазах изумленного рынка

Телеком-ателье нетривиального сервиса

Когда тебя и клиента связывают **более чем** просто деловые отношения, понимаешь, ради чего стоит быть лучшим оператором связи B2B рынка.

Хочется не теряя времени двигаться дальше, обнаруживая общие интересы, принципы и открывая **более чем** богатый внутренний мир друг друга. Не в этом ли главная цель сотрудничества?

Garstelecom. **Более чем.**

Федеральный оператор связи garstelecom.ru

Санкт-Петербург, ул. Чапаева, 15 А +7 812 635 8805

Москва, ул. Островная, вл.2 +7 495 748 0099