



Microsoft usluga tehničke podrške Studija slučaja namenskog rešenja



Klijent: Tarkett Istočna Evropa
www.tarkett-easterneurope.com

Veličina kompanije: 1500 zaposlenih

Država ili region: Rusija, Srbija, Ukrajina

Industrija: Proizvodnja i maloprodaja

Profil klijenta

Tarkett Istočna Evropa je, sa 1500 zaposlenih i prihodima od preko 560 miliona USD u 2005. godini, lider u prodaji podnih obloga domaćinstvima i poslovnim korisnicima.

Softver i servisi

- Microsoft serveri
 - Microsoft Windows Server 2000
 - Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64
 - Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition
 - Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition (64-bitni)
- Servisi
 - Microsoft Premier Support servisi

Za više informacija o uspesima Microsoftovih klijenata posetite:
www.microsoft.com/resources/casestudies

Proizvođač podnih obloga efikasno migrira sisteme uz pomoć Premier Support usluga

„Resursi koji su nam obezbeđeni kroz Microsoft Premier Support usluge pomogli su nam da brzo stvorimo stabilniju IT infrastrukturu.”

Miroslav Kržić, IT menadžer, Tarkett

Poslovne potrebe

Tarkett Istočna Evropa je vodeća kompanija kada je u pitanju dizajn, proizvodnja i prodaja podnih obloga u istočnoj Evropi. U Rusiji, na primer, kompanija drži 80 procenata tržišta jastučastih podnih obloga od vinila. U Tarkettovim proizvodnim pogonima i prodajnim prostorima rasutim širom istočne Evrope radi oko 1500 zaposlenih.

Da bi povezoao geografski udaljene lokacije, Tarkett se oslanja na SAP R/3 rešenje za planiranje resursa preduzeća (ERP) koje radi na Microsoft® Windows® 2000 platformi, sa Microsoft SQL Serverom™ kao rešenjem za bazu podataka. Kombinovano rešenje je bilo na 32-bitnoj platformi. Ključna za uspeh kompanije, ova tehnologija upravlja Tarkettovim osnovnim poslovnim procesima, uključujući i sisteme za logistiku i vođenje finansija.

Kako je kompanija rasla, IT infrastruktura u Tarkettu je na kraju narasla do podrške za 500 korisnika i bazu podataka od 600 gigabajta (GB). Ove brojke su opteretile postojeće rešenje, tako da zaposleni ponekad, tokom velikih opterećenja i izrade izveštaja, nisu mogli da pristupe sistemu ili

unesu podatke od vitalne važnosti za poslovanje.

Da bi se rešilo pitanje raspoloživosti servera, Tarkett je prešao na klaster-platfomu Windows Server® 2003 Enterprise x64 Edition sa Microsoft SQL Server 2005 (64-bitni) softverom za baze podataka. Miroslav Kržić, IT menadžer u Tarkettu, kaže: „Rad na obe migracije odjednom učinio je proces složenim. Pripremna faza se sastojala od višestrukih koraka i pažljivih provera.”

Rešenje

Da bi obezbedio efikasnu migraciju i savršen završetak svakog planiranog koraka, Tarkett je angažovao Microsoft Premier Support servisnu službu. Zahvaljujući njima uspostavljen je snažan i direktan odnos između ove dve kompanije. Korišćenjem Microsoft Premier Support servisa, Tarkett je dobio:

- Direktan odnos sa Microsoftovim menadžerom za tehnička pitanja (Technical Account Manager - TAM)
- Proaktivnu uslugu, koja uključuje i servise za pomoć i podršku
- Pomoć u rešavanju problema
- Resurse za prenos znanja.

Tokom migracije, TAM zadužen za Tarkett je proaktivno isporučivao relevantnu dokumentaciju i informacije i bio na raspolaganju da na licu mesta ponudi svoju stručnu pomoć. „Imamo dobru saradnju sa našim menadžerom za tehnička pitanja”, kaže Kržić. „On ne samo da temeljno poznaje Windows Enterprise 2003 i Microsoft SQL Server 2005, nego razume i naše poslovne potrebe i najbolji način da se one podmire.”

Kombinovana migracija je isplanirana i izvršena za samo tri meseca, dok je sama migracija trajala samo 12 sati. Dve nedelje nakon puštanja u rad ovaj do tada neometani proces prekinut je zbog pada sistema. Kržić objašnjava: „Novi SQL Server se neočekivano isključio. Microsoftov tim za podršku je smesta uskočio da reši problem, a Tarkettov IT tim je sve vreme sa njima bio u stalnom kontaktu.”

Čak i nakon migracije, Microsoft Premier Support usluge omogućavaju Tarkettu da dođe do Microsoftovih tehničkih stručnjaka putem telefona, da prima posete servisera, da ima dvadesetčetvoročasovnu pokrivenost za pitanja podrške i obezbeđen pristup kompanijskoj bazi znanja Microsofta.

Prednosti

Kombinacijom pažljivog planiranja od strane internog Tarkettovog IT tima i proaktivne podrške koju obezbeđuju Microsoft Premier Support usluge obezbeđena je uspešna migracija. SQL Server 2005 (64-bitno izdanje) i Windows Server 2003 Enterprise x64 Edition povećali su kapacitet i moć Tarkettovih sistema i omogućili ovoj kompaniji da nastavi sa energičnim rastom.

„Problemi raspoloživosti sistema su rešeni i mi smo uvereni da ovo kombinovano rešenje može da izdrži rast naše baze podataka”, kaže Kržić. „Resursi koji su nam omogućeni

kroz plan upotrebe Microsoft Premier Support usluga pomogli su nam da brzo stvorimo stabilniju IT infrastrukturu.”

Veća tehnička svest

Tokom priprema za preseljenje na klaster-platfomu Windows Server Enterprise 2003 x64 i SQL Server Enterprise x64 Edition, prilagođena podrška i smernice dobijene od strane Microsoftovog TAM-a umanjili su rizike i omogućili uspešno okončanje migracije. Tarkettov IT tim planira da i u budućnosti koristi ekspertizu dobijenu kroz Microsoft Premier Support usluge, radi kompletiranja budućih projekata.

Kržić kaže: „Naš ugovor sa Microsoft Premier Support uslužnom službom zadovoljava naše trenutne potrebe za razrešavanje incidenata, a u isto vreme nam omogućava da dobijamo važne informacije od našeg TAM-a u pogledu budućih poboljšanja. Ovaj odnos nam, dugoročno, štedi mnogo novca.”

Povećan prenos znanja

„Imati direktan kontakt sa Microsoftovim stručnjacima je velika prednost. Mi tako dobijamo korisne informacije i savete koje ne možete da nađete u priručnicima. Naš IT tim je relativno mali, tako da nam je stručnost Microsofta dragocena,” tvrdi Kržić. Tarkettov IT tim je sada u poziciji da razvija znanja i resurse koji su mu potrebni da bi se ojačali osnovni poslovni procesi i predupredili potencijalni IT problemi, pre nego što oni nastanu.

Bolje pozicionirani za rast

Uz upotrebu Microsoft Premier Support usluga Tarkett je spreman za suočavanje sa postavljenim ciljevima rasta, zahvaljujući mogućnosti pristupa pouzdanoj i stručnoj službi za tehničku podršku. Saradnja dve kompanije će još više unaprediti dostupnost Tarkettovog sistema i mogućnosti oporavka.

„Trenutna veličina naše Microsoft SQL Server baze podataka je oko 1 terabajt”, kaže Kržić. „Predviđamo godišnji rast za 40 do 50 procenata, a stručnjaci Microsoft Premier Support usluga će nam pomoći da naše ciljeve dostignemo bez prekida, baš kao što su to učinili kod migracije.”