PBM I power business casus

IMpact Retail voorkomt calamiteit dankzij Quick-EDD/HA

IMpact Retail is de grootste zelfstandige retailorganisatie in consumentenelektronica in Nederland. IMpact Retail benadert de klant voor elektronica en huishoudelijke apparatuur niet alleen via het traditionele kanaal, de fysieke winkels. Sinds april 2006 hanteert IMpact Retail de multi-channel aanpak en wordt ook de online markt ingevuld. Om de 140 eigen winkels en webshops draaiende te houden, is een sterke organisatie nodig. Daarom investeert IMpact Retail voortdurend in haar infrastructuur, systemen en dienstverlening. Dankzij Quick-EDD/HA, een volwaardige High Availability-oplossing speciaal ontwikkeld voor het IBM System i-platform geïnstalleerd door QSL Northern Europe, werd onlangs een calamiteit in de kiem gesmoord.

IMpact Retail staat voor:

Modern.nl internetshop

www.modern.nl

It's. Altijd prijs!

www.itsonline.nl

B€ST FIVE

www.bestfive.nl

i FOR YOU

www.iforyou.nl

PRIJS TOPPER
DÉ ELEKTRONICA DISCOUNTER

www.prijstopper.nl

Als facilitair bedrijf is IMpact Retail voorzien van een state of the art infrastructuur en daardoor in staat om ook op het gebied van onder andere winkelautomatisering, logistiek, klantbezorgingen en after sales service het verschil te maken. Het bedrijf is door de jaren heen flink gegroeid en heeft naast zowel fysieke winkelketens als Prijstopper, It's en Apple Premium Resellers winkels onder de naam i For You, ook diverse webshops waaronder B€ST FIVE en modern.nl. Met een dergelijke omvang is een goede ICT-huishouding zonder meer belangrijk. Hóe belangrijk merkte IMpact Retail onlangs op toen onverwachts de SAP-applicaties onvoorzien vastliepen op het nieuw geïnstalleerde besturingssysteem.

Keuzes maken

"Een vijftal jaren geleden was een dag uit de lucht zijn nog niet zo'n probleem; onze filialen draaien autonoom", legt Frits van Straten, Hoofd Automatisering bij IMpact Retail uit. "Tegenwoordig is dit wel anders. Nu kun je je niet meer permitteren om ook maar enige tijd uit de lucht te zijn. Niet alleen richting klanten, maar ook vanwege je omzetverlies. Aangezien onze omgeving 7x24 uur in de lucht moet zijn, was het destijds duidelijk dat er een tweede IBM i5 model 570 moest komen die voorzien moest worden van een High Availability-oplossing. Nu hebben we twee IBM i5 model 570's in onze infrastructuur, want onze gehele automatisering is redundant uitgevoerd. Een paar jaar geleden kozen we er vervolgens voor om Quick-EDD/HA van QSL Northern Europe aan te schaffen. Quick-EDD/HA is ingericht op onze systemen, waarbij tegelijkertijd een document werd opgesteld voor het aanvullen en wijzigen van het beheer. De installatie en implementatie hebben uiteindelijk een dag in beslag genomen. Een groot voordeel daarbij was dat we geen moment uit de lucht zijn geweest en continu konden doordraaien."

Systeembeheer

Impact Retail is naar eigen zeggen een tevreden IBM i5-gebruiker. De totale administratie – de kern van de activiteiten- vindt plaats in SAP R3. Sinds twee jaar is er een kopie van de productieomgeving via software van QSL gemaakt. Hierbij wordt via journaling een volkomen identieke kopie voor back-updoeleinden gemaakt. "We hebben op onze targetmachine tevens onze ontwikkel- en testomgeving draaien. Destijds hadden we een handboek opgesteld met activiteiten die uitgevoerd moeten worden als we overstappen van onze productiemachine naar onze back-upmachine. Je houdt natuurlijk in je achterhoofd rekening met het feit dat er misschien, wellicht ooit een calamiteit kan plaatsvinden, maar in de praktijk gebeurt het feitelijk nooit. Tot een paar weken geleden, zegt Van Straten. We hadden een nieuw besturingssysteem geïnstalleerd en toen bleek dat er een softwaresituatie te ontstaan waardoor de applicaties van SAP onvoorzien vastliepen. Dit had niets te maken met SAP of met IBM, dit was puur een IMpact Retail-probleem. Maar wel een probleem dat we zo snel mogelijk moesten zien op te lossen."

Helpende hand

Om negen uur 's morgens werd het probleem vastgesteld en werd na een paar uur besloten om de overstap te maken naar de back-upmachine. QSL werd ingeschakeld om IMpact Retail hierbij te begeleiden. "We hadden na dertig minuten alle functionaliteiten van de primaire machine op de back-up machine draaien", zegt Leo Oppenheimer, Chief Technology Officer bij QSL Northern Europe. We hebben de boel drie dagen op de back-upmachine draaiende gehouden waarna we teruggeswitched zijn naar de primaire omgeving. Nadat de primaire omgeving weer in de lucht was hebben we de data van beide machines meteen gelijkgesteld. Omdat switchen het enige doel is van Quick-EDD/HA, is dit proces zelf gereduceerd tot één commando: PMEDHSWI. Alle stappen van de switch worden in een van te voren beschreven proces uitgevoerd. Vergissingen worden zo uitgesloten, alles wordt gecontroleerd binnen dit commando in van te voren uitgewerkte scenario's. Als het productiesysteem weer beschikbaar komt, is SAVE/RESTORE een optie. Maar de EDC-synchronisatiemodule van Quick-EDD/HA biedt ook de mogelijkheid een resync te doen, zonder dat journalinformatie nodig is. Gebruikers kunnen doorwerken en kunnen terugswitchen wanneer het schikt. In dit geval werd na drie dagen weer teruggeswitcht."

Naar volle tevredenheid

Van Straten is ontzettend tevreden met de snelle, capabele acties van QSL. "De mensen die via internet bestellingen bij ons hebben geplaatst, hebben niets gemerkt van deze fail over en onze orderverwerking liep handmatig gewoon door. Stel je voor dat we niet een dergelijke oplossing zouden hebben. Dan hadden we zeker bij onze internetklanten behoorlijk omzetverlies geleden. En dit hebben we allemaal kunnen voorkomen dankzij de Quick-EDD/HA-oplossing van QSL. Sterker gezegd: we hebben geen euro omzet verlies geleden dankzij Quick", klinkt het tevreden. Om vervolgens er aan toe te voegen: "Doordat er zo adequaat op het probleem werd ingesprongen en we een goede back-upmethode hebben, kunnen we gerust zeggen dat we ook geen imagoschade hebben opgelopen. En dat is natuurlijk erg prettig." ■

QSL NORTHERN EUROPE
QUICK-SOFTWARE-LINE Solutions

Voor meer informatie over Quick-EDD/HA kunt u contact opnemen met:

QSL Northern Europe
Achterdijk 3, 5328 JL Rossum
T: 0418 - 66 30 23
F: 0418 - 66 30 91
I: www.qsl-ne.com
E: info@qsl-ne.com