

VPN-СЕТЬ ДЛЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ

Логистические комплексы часто размещаются на некотором отдалении от населенных пунктов, в то время как провайдеры стараются охватить в первую очередь города. Поэтому построение VPN-сети, обслуживающей систему централизованного управления логистикой, - не самая простая задача.

Компания "Дикси" была основана в 1992 году в Санкт-Петербурге как оптовый дистрибьютор продуктов питания и товаров повседневного спроса. Ее первый магазин формата "Мегамаст" открылся в 1995 году, а с 1999 года начала развиваться розничная сеть "Дикси". В настоящее время компания поддерживает более 500 магазинов в Центральном, Северо-Западном и Уральском регионах.

Задача и выбор провайдера

Потребность в виртуальной частной сети (VPN) появилась у "Дикси" в связи с внедрением в компании единой системы управления товародвижением Aldata G.O.L.D. "Дикси" эксплуатирует шесть распределительных комплексов, и повышение эффективности логистики рассматривается компанией как одна из важнейших задач. В 2006 году система была установлена в распределительном центре "Дикси" в Санкт-Петербурге, а в течение 2007 года на нее перешли и остальные распределительные центры Северо-Западного федерального округа. Оценив результаты внедрения как весьма успешные, руководство компании приняло решение о тиражировании выработанных технологий на распределительные центры двух других округов. Поскольку вся информация из распределительных центров должна была консолидироваться и обрабатываться в центре обработки данных (ЦОД), физически находящийся в Санкт-Петербурге, встал вопрос о построении высокоскоростной VPN-сети, которая бы связала склады и офисы в разных концах страны.

Технические требования к качеству соединения были достаточно жесткими. В Москве, куда сходятся маршруты из всех региональных центров, и в Санкт-Петербурге, где находится основной сервер системы, требовалась пропускная способность не менее 50 Мбит/с, в остальных точках - поразному, но не менее 5 Мбит/с. Использование радиодоступа изначально не допускалось - таковы особенности прикладной системы, используемой "Дикси". То есть, по словам экспертов, при скоростях, которые, как правило, нужны для передачи медиатрафика, требовалось обеспечить уровень надежности, обычно устанавливаемый для банковских корпоративных сетей.

Проведенный тендер показал, что хотя в нашей стране довольно много провайдеров, предлагающих услуги по созданию VPN, почти никто из них не располагает каналами для подключения во всех точках, где это было необходимо заказчику. "Удивительным образом, проблемы возникали не с удаленными точками, а в Центральном округе: скажем, обнаруживалось, что некоторым провайдерам проще подключить офис в Улан-Удэ, где мы пока не работаем, чем наш склад в Московской области", - рассказывает Сергей Кислый, ИТ-менеджер "Дикси". В итоге до финала конкурса дошли всего два оператора фиксированного широкополосного доступа, работающих на российском рынке, одним из которых был **Orange Business Services**. Выбор в пользу Orange связан в первую очередь с развитой инфраструктурой оператора, способной поддержать бизнес "Дикси" на всей территории России, и его большим опытом работы с розничными сетями.

Создание VPN-сетей - одна из базовых услуг **Orange Business Services**. В зависимости от задач заказчик может использовать разные виды IP VPN-портов. Так, для обмена данными при передаче однородного трафика рекомендуется использовать порт Silver, а если трафик состоит из данных различной приоритетности - порт Gold с тремя классами сервиса. Для приоритетного обслуживания голосового и видеотрафика предназначен порт Platinum. Любой тип порта можно выбрать для сетей различного масштаба - в пределах города,

области, федерального округа, в рамках страны, СНГ и 150 стран мира. "Дикси" использует порт Silver.

Еще одним важным преимуществом Orange, повлиявшим на выбор, стали тарифы. Orange предложил подключить самые крупные точки по безлимитному тарифу, а все остальные - с учетом трафика и возможностью перехода на безлимитный тариф, если это окажется выгоднее. На данный момент безлимитный доступ используется только в Москве и Санкт-Петербурге. В остальных крупных складских центрах, таких как челябинский и ярославский, трафик сейчас анализируется; возможно, вскоре он вырастет настолько, что условия подключения будут изменены. Одновременно Orange проводит аудит магистралей, чтобы не пропустить момент, когда потребуется их модернизация.

Обратная связь в действии

Договор между "Дикси" и Orange был подписан летом 2008 года. Требовалось подключить 12 точек - распределительные центры, два офиса и ЦОД в Санкт-Петербурге. Экономический кризис, заставивший многие компании во всем мире пересмотреть свои планы, на этом проекте не сказался: он был выполнен в оговоренные сроки, с применением того оборудования, которое и предполагалось использовать с самого начала. К 25 октября 2009 года все операции сети "Дикси" были переведены в систему Aldata G.O.L.D.

Чтобы минимизировать проблемы взаимодействия, практически неизбежные в совместных проектах, Orange регулярно проводит исследования удовлетворенности заказчиков. Эта программа действует во всех странах мира, где присутствует оператор, причем используется стандартная методология, что позволяет российскому офису сравнивать свои показатели с показателями других стран. Методология базируется на анкетировании по десяти ключевым направлениям взаимодействия Orange с заказчиками, каждое из которых они оценивают по десятибалльной шкале, отвечая на детальные вопросы. При получении негативного отклика от клиента предпринимается комплекс действий, который включает всесторонний анализ возникшей проблемы, разработку плана ее устранения и обсуждение этого плана с заказчиком.

"Я добросовестно ответил на все вопросы, хотя, честно говоря, не думал, что это может дать эффект, - вспоминает Сергей Кислый. - Ведь мои замечания касались ситуаций, когда я сам не мог определить, что именно не в порядке и где нужны изменения. Но в Orange это каким-то образом поняли и, более того, исправили. Теперь наше взаимодействие, без всяких преувеличений, организовано на пятерку с плюсом".

Основной результат проекта - это, конечно, запуск системы управления товародвижением, благодаря которой удалось значительно поднять уровень централизации поставок. Стоит заметить, что "Дикси" - одна из немногих российских сетей, чьи распределительные центры работают со скоропортящимися товарами, имеющими сроки реализации не более 72 часов (фруктами, овощами, молочными продуктами).

Планы дальнейшего сотрудничества "Дикси" и Orange предусматривают подключение дополнительных складов и офисов, которое будет происходить по мере роста и развития торговой сети. Кроме того, если сейчас через VPN передаются только данные, то в дальнейшем коммуникационную сеть предполагается эксплуатировать как мультисервисную, развернув на ее основе и IPтелефонию, и видеоконференцсвязь. Все технические условия для этого имеются.

Автор: МАРИЯ СУХАНОВА

➤ http://www.iemaq.ru/projects/detail.php?ID=20012&phrase_id=106275