

25 января 2021

«КОРУС Консалтинг» осуществляет техподдержку ИТ-инфраструктуры «Интернэшнл Ресторант Брэндс»

ГК «КОРУС Консалтинг» оказывает круглосуточную ИТ-поддержку инфраструктуры «Интернэшнл Ресторант Брэндс», франчайзингового партнера Yum! Brands (KFC) в России. В начале проекта специалисты провели экспресс-аудит ИТ-инфраструктуры, обследовали системы виртуализации, серверное оборудование и инфраструктурные сервисы и разработали план по их развитию.

«Интернэшнл Ресторант Брэндс» имеет разветвлённую ИТ-инфраструктуру, в которой есть решения на базе продуктов Microsoft, Qlik, DELL, Veeam и других вендоров. ИТ-оборудование компании размещено в двух центрах обработки данных в Москве, а сервисы установлены в 15 офисах и более чем 260 ресторанах по всей России. Чтобы обеспечить техническую поддержку всей этой инфраструктуры, «Интернэшнл Ресторант Брэндс» выбрал мультивендорную ИТ-компанию «КОРУС Консалтинг».

В рамках проекта ИТ-компания обеспечила работоспособность сервисов для всех точек сети и провела экспресс-аудит используемой ИТ-архитектуры. Специалисты «КОРУС Консалтинг» обследовали системы виртуализации, серверное оборудование, сети хранения данных и инфраструктурные

сервисы, проверили их на соответствие лучшим практикам и разработали дорожную карту развития. Сейчас инженеры ИТ-компании оказывают удаленную техподдержку ИТ-инфраструктуры, облачного почтового сервиса на базе Microsoft Exchange, приложений бизнес-аналитики Qlik, ERP-системы и др. Специалисты отслеживают и корректируют работу SAN-сети и СХД, терминальных ферм RDS, баз данных, систем резервного копирования на платформе Veeam и других компонентов ИТ-инфраструктуры «Интернэшнл Ресторант Брэндс».

Комплексная техподдержка обеспечивает прием, обработку и эскалацию обращений в круглосуточном режиме. Для контроля показателей сервисов в реальном времени «КОРУС Консалтинг» внедрил систему мониторинга, которая собирает данные о состоянии серверов и других устройств: более 1,1 тысяч объектов, среди которых 70% – оборудование ресторанов (коммутаторы, кассы и пр). Это позволило обеспечить высокий уровень доступности сервисов и непрерывное функционирование бизнеса – система в режиме 24/7 оповещает ответственных сотрудников о сбоях в бизнес-критичных сервисах ИТ-инфраструктуры.

Дополнительно специалисты ИТ-компании создали Telegram-бота, который отправляет оповещения об истечении сроков действия сертификатов коммутаторов, о доступности служб, загрузке процессоров и других событиях. В планах – проведение работ по улучшению отказоустойчивости сервисов и ИТ-инфраструктуры в целом.

«Данный проект – отличный пример комплексного подхода к проекту технической поддержки. Мы организовали для всей разветвлённой сети

«Интернэшнл Ресторант Брэндс» единую точку входа по всем техническим вопросам и их решению, провели ИТ-аудит, актуализировали техническую документацию и перечень лицензий ПО. Взяли на себя работу по взаимодействию с вендорами по действующим контрактам заказчика. За полгода совместной работы мы зарегистрировали и обработали 1,2 тысячи заявок. Большинство обращений связаны с решением инцидентов в работе оборудования и систем, мониторингом доступности оборудования, состояния баз данных и работоспособности систем. Всё это позволило бизнесу снизить риски простоев ИТ-инфраструктуры и сервисов, а значит, и потерь компании», – комментирует **Александр Попов, руководитель направления комплексной ИТ-поддержки департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг».**

«Проект по передаче ИТ-инфраструктуры на комплексную поддержку "КОРУС Консалтинг" был реализован успешно и в срок, а результаты перехода полностью соответствуют нашим первоначальным ожиданиям», – отмечает **Александр Карасев, ИТ-директор «Интернэшнл Ресторант Брэндс».**