



Reference

Julen begyndte i november hos Kesoni – og så var en god projektplan guld værd

Mere end 2.000 pakker forlader i et travlt døgn Kesoni Solution A/S, som er Nordens største privatejede, uafhængige distributør af mobiltelefoner og andre mobile enheder. Så når en hektisk julehandel og en total systemudskiftning falder sammen, er der brug for en god projektplan.

Kesoni Solution er serviceleverandør til en lang række virksomheder, som sælger mobiltelefoner og andre mobile enheder. Hvis man som kunde køber f.eks. en mobiltelefon i en webbutik, er der meget stor sandsynlighed for, at ordren modtages hos Kesoni, og at telefonen også afsendes fra Kesonis lager. Kesoni er altså som virksom-

hed ikke synlig for den almindelige forbruger, men det er Kesonis systemer, der sikrer, at andre – mere synlige – virksomheder kan levere de produkter, som deres kunder bestiller.

Kesoni har derfor ikke bare sin egen forretning og sit eget renommé at værne om. Kesoni har også en stor del af ansvaret for, at kundevirksomhedernes forretning går tilfredsstillende, og at deres renommé på markedet bevares intakt.

- Der var tæt på panik i den anden ende af telefonlinjen, husker Lars Pries, it-chef hos Kesoni Solution. Det viste sig, at den weekend, som Kesoni havde planlagt til systemudskiftning, var den samme weekend, som kunden skulle skyde årets store julekampagne i gang. En julekampagne, der var produceret massevis af tv-reklamespots til, som alle henviste til den webbutik, som Kesonis systemer stod bag.



- Vi gik fra grovskitse til færdig plan på bare et par timer, og Proacts projektledere sørgede hele tiden for at verificere de tekniske detaljer, siger Lars Pries, it-chef hos Kesoni Solution.

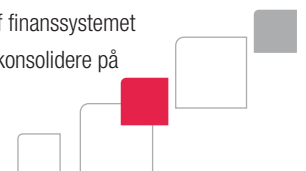
Aftalerne mellem Kesoni og deres kunder er baseret på en såkaldt SLA (Service Level Agreement), hvor målbare parametre for Kesonis ydelser fastlægges. I disse SLA'er står blandt andet, at det skal varsles 14 dage i forvejen, hvis Kesoni pga. systemopdatering planlægger driftsstop i kortere eller længere tid. Et sådant varsel var derfor sendt ud, 14 dage før Kesoni skulle foretage en større systemudskiftning hen over en weekend i november 2008. Men en halv time efter, at varslet var sendt ud, ringede en af Kesonis største kunder.

"Proacts folk forstod vores situation og kunne hjælpe os med at lægge en god projektplan"

Dilemmaet for Kesoni var, at man på den ene side naturligvis gerne ville hjælpe en god kunde, men at man på den anden side var tæt på at nå kapacitetsgrænsen for det eksisterende system og derfor skulle skifte til en ny og større platform. I forhold til den almindelige systemdrift ville næste

mulighed for udskiftning af platformen ligge mere end 3 måneder ude i fremtiden.

Kesoni kørte på daværende tidspunkt med flere forskellige versioner af finanssystemet og havde besluttet at konsolidere på



den nyeste version. Web- og logistiksystemet skulle også opdateres, og samtidig ville man foretage en hardwaremæssig konsolidering. Til denne konsolidering havde Kesoni valgt Proact og NetApp som hhv. leverandør og platform.

- Økonomi spillede faktisk den mindste rolle ved valget, påpeger Lars Pries. - Det var meget vigtigere for os, at Proacts løsning var designet til en virksomhed af vores størrelse, at løsningen var teknisk godt skruet sammen og sidst, men ikke mindst, at vi havde tillid til, at Proacts folk forstod vores situation og kunne hjælpe os med at lægge en god projektplan for systemudskiftningen.

Tilliden kom til at stå sin prøve, da Kesoni, for at komme sin kunde i møde, skulle finde det optimale tidspunkt for systemudskiftningen. Efter flere samtaler med kunden, hvor Proact hele tiden var med på råd, blev vinduet for udskiftningen reduceret med ca. 60 % og endte med at ligge fra søndag morgen til mandag morgen.

- Samarbejdet med Proact fungerede kanon godt. De var meget fleksible, og sammen fik vi foretaget, hvad jeg vil kalde et klasseeksempel på god projektplanlægning, siger Lars Pries. - I processen gik vi fra grovskitse til færdig plan på bare et par timer, og Proacts projektledere

sørgede hele tiden for at verificere de tekniske detaljer, så vi vidste, at vi var på sikker grund. Derfor havde vi også en ret god mavefornemmelse, da udskiftningen skulle foretages.

Både tilliden og projektplanlægningen bestod med bravur under systemudskiftningen. Kesonis kunde havde godt gang i sin webbutik, og hele hardwareudskiftningen kunne foretages inden for det reducerede vindue. Mandag morgen var

den eneste hindring for at fortsætte det almindelige arbejde, at det var svært at få hænderne ned fra over hovedet til tastaturet.

Nogle dage senere havde Lars Pries endnu en succesoplevelse: - Efter at den nye hardware var installeret, kørte vi i en tid

parallelt med både det gamle og det nye systemmiljø. Et kort strømudfald bevirkede, at det gamle system gik ned og måtte genstartes, mens det nye, fejlsikrede system kørte videre, som om intet var hendt.

Lars Pries er fortsat en meget tilfreds mand og glæder sig over, at han til sit nye system valgte både den rigtige partner, den rigtige projektplan og den rigtige teknologi. På spørgsmålet om, hvorvidt han ville gøre noget anderledes, hvis han skulle gennemføre processen igen, er svaret kort og godt: "Nej!".

"Samarbejdet med Proact fungerede kanon godt. De var meget fleksible"

Tekniske data

Proacts løsning hos Kesoni Solution

- Proact har leveret og installeret en cluster-opbygget diskløsning og en opdatering af serveren til finanssystemet.
- Den ene cluster-node bruges af Kesonis systemer til serviceleverandørdelen. Den anden node bruges til den øvrige drift og til spejling af det første cluster. Den tredje node bruges til backup, snapshot og katastrofesikring.
- Hardware: Tre NetApp-disksystemer (FAS), der er koblet sammen med højhastighedsforbindelser.
- Software: Snapshot-teknologi fra NetApp, bl.a. SnapMirror, SnapRestore, SnapManager for SQL Server, Snap Vault og Deduplikering.
- Proact har implementeret løsningen og står for løbende support og vedligeholdelse.

KESONI
SOLUTION

Proact er specialist i at håndtere, sikre og lagre store mængder forretningskritisk information. Som uafhængig it-integrator leverer vi konsulentytelser, support og systemer inden for datalagring og arkivering.

Proact-koncernen har ca. 315 medarbejdere og findes i Danmark, Finland, Estland, Holland, Letland, Litauen, Norge og Sverige. Proact er grundlagt i 1994, og moderselskabet Proact IT Group AB har siden 1999 været noteret på OMX Nordic Exchange i Stockholm under symbolet PACT.

Yderligere information om Proact kan findes på www.proact.dk.

Kesoni fik ny it-infrastruktur på otte timer

It-udfordringen: Hvordan skifter man al hardware i serverrummet, når det skal ske lige præcis på årets mest travle tidspunkt for kunderne? Mobildistributøren Kesoni klarede det på otte timer.

AF MORTEN K. THOMSEN, FREDAG 12. JUN 2009 KL. 15:56

EMNER: [SERVERRUM](#) www.version2.dk

Det gamle hardware kunne ikke mere. Der var ingen redundans på systemet. Sådan så landet ud for mobildistributøren Kesoni Solution A/S, hvis kundesystemer sidste år skulle have en grundlæggende opdatering både på hardware- og softwaresiden.

It-driftschef Lars Pries fortæller her om denne uges it-udfordring.

Hvad gik projektet ud på?

»Det hardware, vi havde kørende, var ved at være out of date. Performance var lav og strømforbruget højt. Derfor skulle vi udskifte al hardware i serverrummet, samtidig med at kunderne mærkede mindst muligt.«

Hvad var din rolle i projektet?

»Som projektleder udarbejdede jeg en foranalyse sammen med min it-administrator, og så har jeg været ansvarlig for forhandlingerne med Proact omkring hvilken løsning, Netapp eller Hitachi, der passede os bedst.

Det udslagsgivende var tilgængelighed og driftssikkerhed, hvor Netapp løsningen stod stærkest. Netapp har en mellemstor løsning, der er perfekt for virksomheder som os, hvor det kæmpestore setup ville være overkill.«

Hvad var målet med projektet?

»Målet var at sikre it-systemerne med redundans i tilfælde af driftssvigt. Det sekundære mål var at forny vores hardware. En anden årsag til at skifte var, at det gamle system ikke kunne håndtere Navision 5.01 SQL, som vi er i gang med at konvertere til fra de gamle native 2.65- og 4.02 versioner. Da Navision er virksomhedens livsnerve, var dette naturligvis også vigtigt.«

Hvilken teknologi bruger I/kræver det?

»Vi har fået en løsning, hvor vi har skiftet det hele ud med en trippel redundant og mere tidssvarende backup-løsninger. Vi bruger snapshot- og snapvault-løsning med 1-times backup over en 160 timers periode på diske og har beholdt vores gamle tapestation til månedlige backup.

Softwaren kommer fra NetApp med Snap Mirror, Veritas Netbackup, Snap Restore, Snap Manager for SQL Server, Snap Vault og Deduplikeringssoftware.

Samtidig er vi gået fra Native databaser over til SQL i forbindelse med den nævnte Navision-konvertering. Det giver bedre performance og større muligheder for at håndtere forskellige dataudtræk og statistikker.«

Hvilke problemer har I oplevet?

»Vi havde afsat en weekend til selve implementeringen og varslet det over for vores kunder. Men da en kunde meldte tilbage, at deres store tv-kampagne gik i gang selv samme weekend, endte vi med at forkorte vinduet fra 48 timer til 12. Så hvis noget gik galt, havde det været slemt, for der var simpelthen ikke tid til uforudsete hændelser. Heldigvis gik alt dog glat, bortset fra en enkelt disk, der stod af. Den blev byttet med det samme.«

Hvilke gode råd kan du give videre?

»Kommunikation og information er ekstremt vigtigt både internt i virksomheden og eksternt til kunderne. Vi opsatte en sms-tjeneste, hvor berørte kunder kunne tilmelde sig statusmeddelelser som for eksempel "Om fem minutter lukker vi systemet ned". Det var en stor succes, som vi har fået rigtig gode tilbagemeldinger på.

Et andet godt råd er at udarbejde en detaljeret projektplan. Jeg arbejder med begrebet 'baglæns tidsplanlægning' dvs. jeg kendte datoen for, hvornår vi skulle være på plads, og så arbejdede jeg mig baglæns, så der kom klare og realistiske datoer på delmålene, der skulle gennemføres før selve udskiftningen.«



It-udfordringen