

ontdek het nieuwe

wehkamp.nl

Non-stop dienstverlening
bij Wehkamp



Modernisering infrastructuur stelt Wehkamp in staat bedrijfsactiviteiten grondig te transformeren

Wehkamp startte in 1952 als postorderbedrijf en is inmiddels marktleider op het gebied van online retailen in Nederland. Het belangrijkste afzetkanaal van het bedrijf is al lang niet meer het traditionele postordermodel op basis van telefonische bestellingen. Sinds het begin van dit decennium zet Wehkamp in op e-commerce. En met direct succes: inmiddels komt 80% van alle bestellingen via internet binnen.

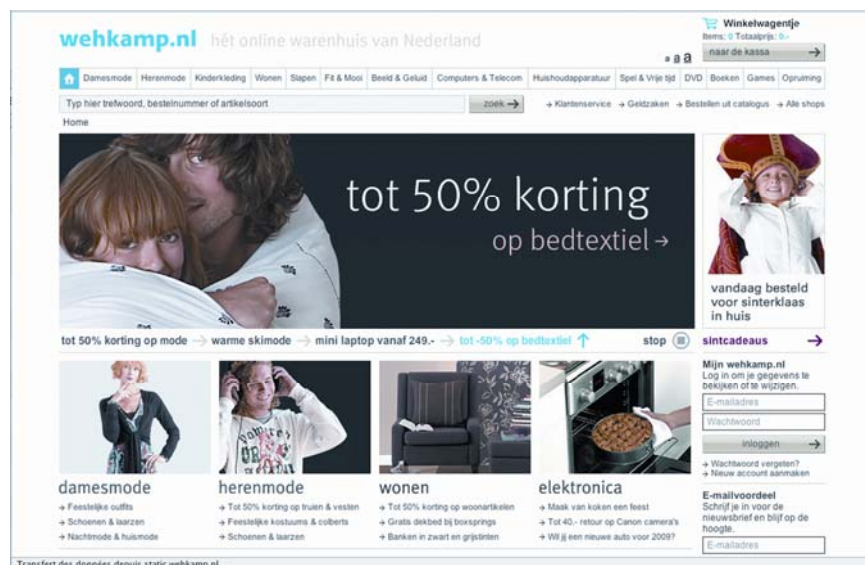
Deze transformatie omvat echter veel meer dan de groei van een nieuw verkoopkanaal. Het heeft eveneens grote gevolgen voor de bedrijfsprocessen en informatiesystemen. Of zoals Dick Davidse, Senior Information Architect bij Wehkamp het uitdrukt: "Het lijkt alsof we het kloppende hart van het bedrijf hebben vervangen."

wehkamp.nl

www.bull.nl

Wehkamp.nl

Voorheen draaide alles om de Wehkamp-catalogus die twee maal per jaar werd gepubliceerd. De bestellingen werden op werkdagen ontvangen nadat de catalogus per post was bezorgd. Vandaag de dag kunnen klanten zich 24 uur per dag, 7 dagen per week aanmelden op wehkamp.nl. Daar kunnen ze een keuze maken uit collecties die voortdurend worden bijgewerkt en profiteren van speciale aanbiedingen. Voor een dergelijke ingrijpende wijziging is veel meer inzicht nodig in de verwachtingen van klanten. Ook moet Wehkamp zijn bedrijfsprocessen aanpassen om in realtime te kunnen reageren en moet het zich openstellen voor externe partners zodat de interactie en processen sneller en soepeler kunnen verlopen. Het IT-systeem van Wehkamp moest ondersteuning bieden voor deze snelle en ingrijpende ontwikkeling. Dick Davidse: "Onze grootste uitdaging was om de flexibiliteit, beschikbaarheid en prestaties te bieden die nodig waren voor een transformatie van de bedrijfsvoering. Tegelijkertijd moesten we de kosten en complexiteit in de hand houden".



Rationaliseren systeemarchitectuur

Nadat Wehkamp zich geleidelijk aan tot e-commercespecialist had getransformeerd, was het IT-systeem van Wehkamp op effectieve wijze verrijkt met nieuwe toepassingen en platforms, terwijl andere systemen verouderd raakten of niet langer in de bedrijfsbehoeften voorzagen. Dick Davidse: "We moesten verschillende omgevingen met uiteenlopende hard-

ware- en softwareversies beheren. Het was daardoor hard nodig onze infrastructuur te vereenvoudigen. Ook om het niveau van dienstverlening te kunnen bieden waar onze gebruikers aan gewend zijn geraakt." Hiervoor kon Wehkamp een beroep doen op Bull, dat het bedrijf heeft ondersteund tijdens alle veranderingen die het sinds de jaren zestig

heeft doorgemaakt. De eerste taak was de IT-infrastructuur te rationaliseren en moderniseren door de Unix- en Windows-platforms te consolideren met behulp van blade-servers en partitioneringstechnologie. Tegelijkertijd ging Bull van start met het standaardiseren van alle besturingsystemen en databaseversies.

High availability dankzij Bull

Naast de noodzaak zijn IT-systemen te rationaliseren, werd Wehkamp geconfronteerd met een andere kritische uitdaging, namelijk de beschikbaarheid. Aangezien de meeste zakelijke transacties online plaatsvinden, moeten klanten zich op de website kunnen aanmelden en op elk gewenst tijdstip, iedere dag van de week, bestellingen kunnen plaatsen. Dit houdt in dat elke storing zich direct vertaalt in omzetverlies. Het overzien en beheer van een grootschalige infrastructuur zoals die van Wehkamp – die is opgebouwd uit 50 Escala-servers die op Unix draaien en 330 NovaScale blade-servers met Windows – vraagt aanzienlijk veel tijd van zijn IT-medewerkers. Daarnaast moeten de vaardigheden van het perso-

neel op peil worden gehouden en moeten medewerkers op afroep beschikbaar zijn: een kostbare en moeilijke opgave. Dit alles leidde ertoe dat Wehkamp besloot om de verantwoordelijkheid hiervoor neer te leggen bij Bull, dat over de benodigde werknemers en expertise beschikt binnen zijn European High-Availability Center in het Franse Grenoble. Dit HA-Center huisvest de teams en controlemechanismen waarmee Bull alle systemen van Wehkamp voortdurend kan bewaken. Een Bull HA999-overeenkomst garandeert daarbij een beschikbaarheidspercentage van 99,9%. Dit betekent maximaal 8,5 uur downtime per jaar per systeem. "Bull analyseert alle gegevens die verband houden met onze

servers, besturingssystemen en opslagstructuren, en voorziet ons van de relevante rapportages", aldus Jan Hoekstra, manager van de Productiegroep van Wehkamp. "Aan de hand van deze uiterst waardevolle informatie kunnen de experts van Bull eventuele problemen voorzien en aangeven of zich problemen zullen voordoen met het laden van het systeem. Daarnaast werken we nauw met Bull samen om vast te stellen of we de honderden patches en upgrades die elke maand beschikbaar komen al dan niet moeten installeren. Doordat we hen louter aanpassen laten doen die daadwerkelijk nodig zijn, besparen we zowel tijd als geld".

Bio Data Center

Naast het beter op elkaar afstemmen van de bedrijfsactiviteiten van Wehkamp heeft het rationaliseren van de IT-systemen en het uitbesteden van de bewaking van deze systemen geresulteerd in een forse reductie van de operationele kosten. Wat betreft de IT-teams heeft het Wehkamp in staat gesteld tijd van zijn medewerkers vrij te maken, die ze weer kunnen besteden aan de applicatiebehoeften van het bedrijf. Het biedt Wehkamp eveneens de mogelijkheid de kosten en technologie af te stemmen op de basiswaarden van het bedrijf, met name op het gebied van duurzaam ondernemen. Zo heeft de implementatie van beter presterende technologie geleid tot een forse reductie van het stroomverbruik in het datacenter. De eerste fase van de rationalisatieslag alleen al heeft geresulteerd in een reductie van 12-15% van het stroomverbruik. Hierover wordt momenteel maandelijks gerapporteerd. Het gebruik van 'thin client'-werkplekken en de vereenvoudiging van het beheer heeft daarnaast geleid tot een verdere reductie van het stroomverbruik met 10-12%. Ook is Wehkamp van start gegaan met het implementeren van virtualisatietechnologie, als onderdeel van het volgende stadium in deze rationalisatieslag. Deze stap behelst ook alle principes van het Bull Bio Data Center-concept: duurzame, flexibele en bedrijfsgerichte IT. Dick Davidse: "Van nu af aan verwachten we van al onze leveranciers dat ze oplossingen bieden die eenvoudig in het onderhoud zijn, op eenvoudige wijze kunnen worden bijgewerkt en het milieu zoveel mogelijk ontzien."



Bull Nederland NV

Dalsteindreef 141 • 1112 XJ Diemen
Postbus 22859 • 1100 DJ Amsterdam
tel. 020-4302111 • fax 020-4302911
info@bull.nl • www.bull.nl