

Zambon evidenzia i requisiti di standard per lo storage di una PMI

OGGI TUTTO IL SISTEMA INFORMATIVO DELLE AZIENDE STA DIVENTANDO COME L'ENERGIA ELETTRICA, UN SERVIZIO INDISPENSABILE CHE SI DÀ PER SCONTATO. MA AFFINCHÉ SIA REALMENTE COSÌ, È NECESSARIO CHE SIA IL PIÙ STANDARD POSSIBILE, E QUESTO È FONDAMENTALE PER LE PMI.

Una grande azienda, infatti, può permettersi di innovare "inventando" il proprio sistema informativo, andando a scegliersi, come nella metafora di cui sopra, l'energia elettrica migliore. La PMI no, deve acquistare l'energia secondo gli standard di riferimento essendo certi che quanto si sta acquistando funzionerà nel proprio ambiente. "Questo - ci racconta Maurizio Vinci, Direttore dei Sistemi Informativi di Zambon Group, - vale in generale per tutti i temi dell'informatica, ma ancora di più nel settore della potenza elaborativa e delle soluzioni di storage. La tendenza, che pure mi pare dominante, non è ancora arrivata a questi livelli, anche perché sono necessarie almeno due condizioni. In primis che la PMI si renda conto della esigenza e della opportunità di accedere a servizi tecnologici standardizzati, riuscendo a dominarli e sapendo dove andare a reperirli; ma subito dopo è indispensabile che l'offerta sia matura, un'offerta che abbia incamerato una quantità tale di esperienze da poter essere valida per la maggioranza dei clienti. Ad esempio: già 7 o 8 anni fa si parlava di Application Management Outsourcing, ma in realtà l'offerta si concretizzava nel capire le esigenze del cliente, ritagliare su quelle esigenze una proposta di "body rental", senza però riuscire a mettere in campo tutte le sinergie e le efficienze che il servizio esternalizzato prometteva. Oggi siamo passati alla standardizzazione degli ERP, dei CRM e, ad esempio, per SAP è possibile trovare decine di offerte AMO (Application Management Outsourcing) che si possono mettere a confronto, a tutto vantaggio della qualità del servizio.

Pensiamo anche ai nuovi servizi di Internet Data Center, capaci di offrire spazi di storage ad ampio raggio, come ad esempio il servizio Gmail su Google che oggi garantisce 3 GB di spazio Mail Box assolutamente gratuito. Ovviamente non è necessario disporre dello storage massimo potenziale, non importa perché in realtà il servizio globalmente occupato sarà il risulta-

to di una media di richieste. Per Google la strategia potrebbe essere quella di riuscire a personalizzare questa offerta, e nel momento in cui sarà possibile disporre di caselle di posta "gmail" con l'indirizzo maurizio.vinci@zambongroup.com potrei decidere di affidarmi ad un provider esterno per la gestione delle mail box dei miei utenti.

Pensa che soluzioni come queste possano risolvere i problemi di saturazione dello spazio?

Certo, oggi in Zambon abbiamo un'installazione completata 3 anni fa di una macchina cluster piuttosto potente che ci ha permesso di passare da 100 server distribuiti per il mondo a circa 70 macchine, grazie a semplici soluzioni di consolidamento di applicativi compatibili. Ora siamo arrivati a una situazione critica di storage, e, devo anche dire, sapevo che ci saremmo arrivati. Io penso che lo storage sia un pò come il bagagliaio dell'auto: qualunque sia la dimensione la mia famiglia avrà sempre una valigia in più. Non è quindi difficile pensare che entro il 2010 ci saranno problemi di saturazione e l'unico vero modo di gestirli è che ci siano strutture capaci di fornire questi servizi. Inoltre, occorre risolvere il gap dello storage sotto-utilizzato, e occorre arrivare alla condivisione sempre più spinta degli strumenti. Il prossimo passo che stiamo valutando in Zambon è proprio quello della virtualizzazione, di pensare a un servizio dove gli applicativi non risiedono più su Windows 2000 piuttosto che Linux o Unix, ma saranno su una macchina virtuale che poi risiede su uno storage virtuale che poi è ubicato... chissà dove.

Sul lato dei servizi in outsourcing qual è la propensione di Zambon?

Siamo certamente molto propensi alla gestione in outsourcing che ormai rappresenta il 25% del budget IT, senza contare i costi ancora più significativi di net-

work, dove abbiamo percentuali ancora più elevate. Outsourcing sicuramente, sia per le soluzioni di Application Management che per la gestione delle macchine: l'80% della potenza elaborativa di tutte le nostre filiali in Europa è concentrato in un unico centro, grazie alla evoluzione della tecnologia di rete MPLS, che ci ha consentito di disporre della banda necessaria a costi accettabili.

Tornando al tema dello spazio, in Zambon come state educando gli utenti?

Abbiamo diverse policy interne ed in questo caso abbiamo assegnato una specifica dimensione in termini di spazio per ogni utente interno sui server, spazio che viene autogestito. Ogni utente, ha a disposizione lo spazio di storage per effettuare un backup parziale del proprio PC, spazio che comincia ad avere numeri rilevanti visti i 1.600 PC col legati in rete nel mondo. Di certo un aspetto critico è quello della e-mail e delle repliche che non possono omettere di mantenere allineati tutti i server worldwide e quindi occorre essere inflessibili nella gestione delle dimensioni della mailbox, che fino ad oggi è mantenuta a un limite medio di 80/100 MB per utente. Tutto ciò introduce un altro aspetto che non è tanto la mancanza di storage bensì la capacità di reperire le informazioni memorizzate rapidamente. Un progetto interessante che stiamo esplorando in Zambon è appunto quello di analizzare le tecnologie che abilitano la ricerca delle informazioni sul PC. L'esempio che ho sentito da persone Microsoft è interessantissimo, e ribadisce: "perché quando cerco una informazione su Internet il sistema mi risponde rapidissimamente e quando ricerchiamo un file sul disco fisso del mio PC aspetto tre quarti d'ora?". Questo è un limite da superare e stiamo finalizzando la sperimentazione per provare almeno un paio di questi nuovi strumenti di search per aiutare gli utenti a classificare le proprie informazioni.

Come gestite le richieste di storage interne?

Stiamo pensando al ciclo di vita delle informazioni ma non a dominare l'obsolescenza delle informazioni o al processo di storicizzazione dei dati su devices dalle prestazioni ridotte. Ritengo che l'aspetto di saper restituire l'informazione al momento giusto e quale strumento consenta di soddisfare tale requirement sia un problema dell'outsourcer a cui è affidata la piattaforma di storage. La nostra strategia è quella di continuare nell'attività di consolidamento dello storage ricercando una tecnologia che possa facilmente evolvere verso una piattaforma il più possibile virtuale e che non dia problemi di collo di bottiglia o di blo-

co del servizio. Stiamo valutando anche l'ambiente Storage Area Network ma sinceramente le vere sfide sono legate a quanto le applicazioni possano essere compatibili, unitamente al throughput di banda della linea telefonica.

Cosa ci sa dire del fenomeno della convergenza da tape a disco?

Questo aspetto lo abbiamo già in buona parte superato: nel servizio di outsourcing che copre l'80% delle attività centralizzate è inclusa la gestione del backup. Quindi si può affermare che non mi interessa il tipo di device utilizzato. Mi interessa invece il risultato del backup, il livello di servizio del backup, mi interessa il fatto che tutto il server ERP sia salvato tutte le notti e che questo sia documentato ogni mattina successiva, mi interessa poter accedere rapidamente entro 4 ore al backup precedente per poter ripristinare tutto il sistema in caso di Disaster Recovery, ma non su quale supporto è stato salvato.

State valutando nuovi livelli di servizio? Diamo suggerimenti ai vendor?

Il tipo di approccio che deve avere il fornitore di servizi di outsourcing nei confronti del cliente credo sia legato alla possibilità di mettere a fattor comune delle esigenze locali per farle diventare il più standard possibile. Questo, a ben vedere, è il modello applicato nei distretti e che può essere utilizzato come riferimento per offrire soluzioni di grande successo. ■



MAURIZIO VINCI
DIRETTORE DEI SISTEMI INFORMATIVI
DI ZAMBON GROUP

Florentino, laureato in Economia e Statistica, ha sviluppato una lunga esperienza nel campo dell'ICT, soprattutto nell'area dello sviluppo del software applicativo, dove ha potuto accumulare significative esperienze in grandi multinazionali, tra cui Eni e Pirelli. Dal 1998 ricopre la carica di Direttore dei Sistemi Informativi del Gruppo Zambon, multinazionale italiana operante nel business chimico-farmaceutico, per il quale ha sviluppato con successo un ampio e articolato progetto di riallineamento worldwide dell'ICT di tutte le unità del Gruppo, con l'obiettivo della piena connettività e integrazione del sistema ERP e dei sistemi Office. Oggi è impegnato su progetti di evoluzione della infrastruttura e dei sistemi a supporto del Business, facendo leva sulle tecnologie intranet (Document & Knowledge Management) e su un uso evoluto della rete internazionale con ambiziosi obiettivi di efficienza dei processi aziendali.