



ESPERIENZE

Quando l'IT segue il business

PER SUPPORTARE LA FORTE CRESCITA DEI VOLUMI, GENERAL BROKER SERVICE HA LANCIATO UN PROGRAMMA DI RIORGANIZZAZIONE INFORMATICA CHE HA PORTATO, TRE ANNI FA, AD UN NUOVO SISTEMA DI STORAGE. LO RACCONTA PASQUALE LIONETTI, REPONSABILE OPERATIVO DI GBS

Nata nel 1991 da un gruppo di Professionisti già attivi sul mercati, General Broker Service (Gbs) è oggi tra i primi quindici gruppi del settore. In 18 anni la società non ha mai smesso di crescere, in un trend particolarmente sostenuto nell'ultimo decennio. Ma l'aumento dei volumi a un certo punto ha messo a dura prova il sistema informatico aziendale, che doveva gestire una mole crescente di informazioni. Nasce da qui il processo di riorganizzazione IT che, partito nel 2005 con il nuovo Centro di elaborazione dati (Ced), ha portato tre anni

Pasquale Lionetti, responsabile operativo It di General Broker Service



fa ad un nuovo sistema di storage, messo a punto dal partner Sinergy e basato su tecnologia NetApp. L'obiettivo era consolidare lo storage e virtualizzare l'intero sistema, per ottimizzare i costi di gestione e migliorare le prestazioni, garantendo un servizio di business continuity 24X7. "L'evoluzione tecnologica ha seguito l'espansione del business, rivela Pasquale Lionetti, responsabile operativo IT di Gbs: quando sono arrivato in azienda, sette anni fa, lo storage era circa un centesimo dell'attuale".

Nel frattempo è cresciuta la concorrenza e la società ha sentito l'esigenza di rispondere con soluzioni all'avanguardia. "Dovevamo garantire alte performance della rete e una serie di servizi, mettendo in sicurezza i dati e supportando l'aumento dei volumi. Il sistema eroga praticamente la totalità dei servizi e non parlo solo di storage, ma anche di servizi al Ced e file di 'macchine virtuali' in ambiente Esx (vd box). In altre parole, la soluzione gestisce il patrimonio informativo aziendale sia sul fronte interno che verso la clientela. Mi riferisco ad esempio ai dati necessari agli operatori e ai servizi che consentono l'avvio e il funzionamento dei server e delle singole postazioni (sistemi operativi, applicazioni, database, posta elettronica, ecc), oltre al sito istituzionale e al portale dedicato alla clientela, attraverso il quale l'assicurato può controllare in ogni momento la propria posizione assicurativa".

Velocità e sicurezza nella gestione del dato

Il sistema si compone di due macro componenti gemelli, il primo dei quali (Fas 3020, con 14 dischi da 250 Gigabyte) in funzione dall'aprile 2006 e il secondo dal maggio 2008. La prima fase è avvenuta in modo pressoché "indolore": gli operatori e i clienti non hanno quindi percepito alcun cambiamento o difficoltà operativa, se non una maggiore efficienza. La seconda componente garantisce in maniera ridondante il trattamento di oltre 6 terabyte di dati in piena sicurezza, 24 ore su 24 per sette giorni alla settimana, in aggiunta ad un'ulteriore espansione della capacità mediante un altro cestello di dischi da 500 GB. "Tutto ciò assicura una business continuity del 100%, continua Lionetti, e un servizio completo di disaster recovery. Il primo aspetto riguarda la capacità del sistema di essere ridondante in tutte le sue componenti e far fronte al guasto in qualunque area dell'azienda. Per business continuity intendo la possibilità di proseguire l'attività anche in caso di distruzione di uno dei sei macro sistemi. Un incendio nel Ced, ad esempio, non ferma l'attività del secondo macro componente, situato in un locale diverso a garanzia dell'integrità dei dati. Non occorre nemmeno più effettuare il back up sulle singole macchine.

Diversi e immediati i vantaggi, con ricadute dirette sul business. È aumentata la performance della rete, ossia la capacità di rispondere alle richieste



ESPERIENZE

DALLA MACCHINA FISICA A QUELLA VIRTUALE

Mentre sono già tangibili i benefici in termini operativi, più difficile è la valutazione economica del ritorno sull'investimento. Ma fin d'ora è possibile toccare con mano il risparmio derivante dalla virtualizzazione dello storage. "Il sistema VMware Esx ha ridotto notevolmente i costi di implementazione di nuovi server, rivela Lionetti. Tutto si basa sul concetto di virtualizzazione: le macchine fisiche fanno girare delle macchine virtuali, che non hanno bisogno di nuove installazioni e hanno le stesse funzionalità delle prime. Quando il sistema è partito c'erano due macchine fisiche e sei virtuali, che ora sono arrivate a 14, senza sborsare un solo euro di hardware. Alla base c'è una struttura software, che può ospitare un certo numero di macchine virtuali appoggiandosi ad un host fisico. Questo mi consente di sfruttare al meglio i server attuali e anziché adattare un server per ogni applicativo (gestionale, contabilità, ecc.) faccio girare più funzioni sulla stessa macchina fisica. I vantaggi sono svariati. Anzitutto il sistema è più facilmente ripristinabile e riparabile in caso di guasto, agevolandone gli interventi e la manutenzione. Ne deriva anche un risparmio in termini di consulenza e supporto esterno. Poi c'è il risparmio energetico: ogni server fisico richiede una gran quantità di energia, sia per l'alimentazione che per il raffreddamento, attraverso sistemi di condizionamento".

degli operatori, il livello di protezione dei dati, la ridondanza degli stessi e la facilità nell'implementazione di nuove applicazioni. E' possibile inoltre accedere velocemente al database gestionale, mentre l'implementazione di un sistema di archiviazione documentale digitale migliorerà l'efficienza operativa. Velocità e sicurezza nella gestione

del dato sono i principali benefici, vista la tipologia del business assicurativo. Pensiamo alle conseguenze di una perdita di informazioni, in termini di immagine e di rapporto con la clientela. Il sistema infine è modulare e si evolve seguendo le dinamiche del business. Una volta a regime, infatti, la soluzione consente qualunque ulte-

riore implementazione senza l'ausilio di personale specializzato. Esiste naturalmente un contratto di manutenzione da parte del brand, ma finora, a distanza di tre anni, non è servito alcun intervento straordinario.

Sul fronte documentale è in corso la scansione dell'archivio, sui documenti che richiedono la conservazione obbligatoria per diversi anni, mentre è in fase di implementazione la razionalizzazione della struttura informatica dal lato dell'utenza: l'accesso profilato alla rete fornirà un ambiente di lavoro personalizzato, con dati e funzioni dedicate. Anche qui ci aspettiamo importanti ritorni di efficienza. Il progetto coinvolgerà l'intera struttura: 80 persone di organico dislocate in 4 sedi (oltre a Roma, sede centrale, la società è presente a Milano, Potenza e Bari, ndr)".

Per l'anno in corso Gbs ha in cantiere anche nuovi interventi infrastrutturali, a partire dagli apparati di rete. Sono previste due dorsali in fibra che integreranno i due Fas e relativi server. Il secondo Fas includerà due server e verrà collocato a una distanza di due piani e 200 metri di distanza dal primo, per non intaccare il patrimonio informativo in caso di distruzione del Ced.

R.C.