

Soluzioni & Servizi

ESPERIENZE

Un data center mondiale sull'asse Italia-Usa

Con la collaborazione consulenziale e di prodotto di Realtech, AptarGroup ha potuto realizzare un progetto internazionale destinato alla centralizzazione dei Sistemi informativi. La concentrazione delle macchine a Chicago ha permesso un utilizzo uniforme di R/3.



Antonio D'Alessandro, direttore dei Sistemi Informativi di AptarGroup

Al fine di ridurre i costi di gestione e di mantenimento e di migliorare i livelli di servizio, AptarGroup ha dato avvio a un progetto finalizzato alla creazione di una nuova organizzazione centralizzata e service-oriented dedicata ai sistemi informativi. La società (che produce sistemi dispensatori e di erogazione, è presente in 19 paesi e conta più di 6mila dipendenti a livello mondiale) è organizzata in cinque divisioni: due negli Stati Uniti, una in Italia, in Francia e Germania. Il programma era di centralizzare presso l'headquarter di Chicago l'hardware, il software e l'erogazione di tutti i servizi necessari per l'impiego di Sap R/3 e di altre componenti tecnologiche e soluzioni Sap, quali Web Application Server, Business Information Warehouse (Bw), Advanced Planning & Optimization (Apo), Enterprise Portal e mySap Crm. Accanto all'implementazione e all'avvio di un global data center, AptarGroup era decisa anche a consolidare le procedure e i piani necessari per garantire alta disponibilità dei sistemi e controlli sulla sicurezza e sulle performance. La decisione di rivolgersi a Realtech come partner tecnologico è stata promossa dalla filiale italiana (con sede a Pescara) che, nel passato, aveva avuto modo di testarne la competenza tecnica.

«Il progetto di consolidamento è stato un passo significativo - ha spiegato Antonio D'Alessandro, direttore dei Sistemi informativi dell'intero gruppo -. Per noi era fondamentale disporre di un hardware che funzionasse correttamente e fosse in linea con i trend tecnologici, ma che assumesse sempre di più la forma di un servizio per migliorare i processi».

Fino al 2000, la multinazionale non disponeva di una direzione It unica, bensì la gestione tecnologica veniva demandata alle singole direzioni, tant'è che

ogni nazione ha implementato Sap R/3 in modo indipendente, giungendo a cinque back end con add on diversi.

«La filosofia di sviluppo è legata sia a processi interni sia ad acquisizioni - ha illustrato il manager -. In quest'ultimo caso la tendenza è stata quella di salvaguardare i differenti approcci, arrivando a gestire il business in maniera indipendente, fino a sposare un concetto di internal competition. I Sistemi informativi hanno seguito la medesima filosofia rimanendo a lungo decentralizzati».

La formazione delle squadre

Il primo passo compiuto dall'azienda è stato di effettuare uno studio per evidenziare se vi fossero i benefici economici e in termini di servizi. Il processo si è dimostrato complesso in quanto le piattaforme di riferimento erano variegate. «Siamo partiti da uno scenario con cinque data center, quattro di questi operanti su As/400 e uno su piattaforma Unix. La difficoltà era di riconvertirli su uno solo, basato su iSeries». La scelta di concentrare le macchine a Chicago (dove si trova l'headquarter) è stata fatta per motivi pratici, vale a dire per la possibilità di fruire di una gestione in hosting presso la sede locale di Ibm, accedendo a un'ampia banda passante.

La divisione italiana ha ricoperto un ruolo da primattore nell'operazione. Gli amministratori di sistema si sono organizzati in due gruppi di lavoro: uno in America e l'altro nel nostro Paese, per fornire servizi a tutte le attività di business con fuso orario europeo. Di pari passo si è sviluppata una struttura organizzativa e sono stati stabiliti degli Sla, che hanno portato alla standardizzazione delle richieste, delle attività e del modo di interagire con l'amministrazione di sistema, realizzando applicativi di gestione per il software di controllo e monitoraggio. «Abbiamo utilizzato i prodotti di Realtech - ha continuato D'Alessandro -, che ci ha supportato lungo tutto lo svolgimento del progetto, sorprendendoci posi-

MANUFACTURING



tivamente, con suggerimenti anche dal punto di vista della razionalizzazione del processo».

Le operazioni sono state condotte da un team internazionale composto da sei consulenti Realtech, guidato da un italiano e da otto risorse di AptarGroup, di cui cinque impiegate full time e tre part time.

Tra i key performance indicator fissati da AptarGroup per la valutazione della nuova struttura sono stati considerati l'affidabilità, i livelli di risposta dei sistemi e i livelli di servizio.

Decollato nel gennaio 2003, il progetto ha previsto una serie di go live successivi per le varie divisioni: la prima a raggiungere l'obiettivo è stata l'Italia nel luglio 2003 e il cerchio è stato chiuso nel novembre dello stesso anno.

«Solamente per quanto riguarda noi - ha precisato il manager -, è stato trasferito circa 1 Tb di dati, spostando l'ambiente di test, quello di sviluppo e di produzione». In realtà, l'Italia costituiva un ambiente complesso, in quanto rappresentava già di per sé un data center mondiale, gestendo attività localizzate in Asia, nel Nord e nel Sud America. Dopo aver testato la metodologia e i tempi necessari al travaso (con l'obiettivo di terminare le operazioni in un fine settimana) e alla ricostruzione dell'ambiente, la filiale abruzzese ha provveduto a trasferire i dati via Wan e a reimpostarli. Le attività successive sono state quelle di controllo e di post implementation tipiche di Sap.

«L'impegno è stato al minuto - ha puntualizzato D'Alessandro - e una rigorosa impostazione metodologica di project management ha permesso di pianificare ed eseguire le attività in maniera puntuale».

I sistemi sono rimasti inattivi per non più di 30 ore, il tempo necessario per trasferire alcune delle istanze di produzione dall'Europa agli Stati Uniti. Realtech si è occupata dello sviluppo e dell'esecuzione del piano di progetto, del coordinamento di tutte le risorse coinvolte, della consulenza tecnologica (con servizi on-site e in remoto) e dell'imple-

mentazione di soluzioni software proprietarie.

«Le risorse del vendor hanno costantemente affiancato le nostre - ha indicato il manager - di modo che il knowledge transfer avvenisse in maniera automatica. Siamo sempre stati interpellati e la filosofia seguita è stata quella del training on the job».

I software adottati

«La scelta iniziale è stata fra acquistare una grande suite o puntare su soluzioni maggiormente flessibili - dice ancora D'Alessandro -. Per il nostro global data center, che gestisce circa 2mila utenti Sap, i prodotti Realtech sono stati estremamente soddisfacenti». AptarGroup ha installato theGuard! Helpdesk, che è stato leggermente modificato soprattutto in termini di reportistica, in collaborazione con i laboratori tedeschi di Realtech, e theGuard! ApplicationManager, che ha permesso di monitorare l'ambiente sistemistico di R/3 e degli add on utilizzati. Altri strumenti utilizzati sono stati theGuard! NetworkManager, per il monitoraggio della Vpn, e theGuard! ServiceLevelAnalyzer, che effettua il monitoraggio costante degli Sla definiti internamente e viene utilizzato mensilmente per fare il punto della situazione con le varie divisioni.

Realtech ha, inoltre, sviluppato, implementato e testato una soluzione di disaster recovery, contribuendo alla riduzione dei costi operativi e di gestione Sap che si sono ridotti rispetto a quelli che AptarGroup sosteneva nel 2002 nonostante, nel frattempo, siano stati attivati altri 400 utenti e tre siti produttivi. «È nostra intenzione, poi, definire insieme al partner tecnologico delle procedure che ci consentano di condurre dei quality check sull'architettura al fine di poterla costantemente migliorare», ha concluso D'Alessandro. La società è anche interessata a valutare possibili impieghi di Sap Enterprise Portal per ottimizzare la comunicazione tra il global data center e le divisioni.

ALESSANDRA ZAMARRA

