

01net.it > .CIO > Gestione > Analisi delle prestazioni necessaria a chi fa servizi online



Consulenza

## Analisi delle prestazioni necessaria a chi fa servizi online

*Aiuta sia a erogare puntualmente il servizio, sia a chiarire la qualità percepita dai fruitori. Come, ce lo spiega Gabriele Provinciali Senior Solution Architect di Ca Technologies.*

13 Giugno 2011

### link correlati

- Ca Technologies: le risposte sono nella service assurance
- e-Commerce: gestire le nuove modalità di comunicazione con la tecnologia
- Ca Technologies cerca consulenti da formare per i servizi
- Ca Technologies fa onboarding di nuovi partner
- Cloud privati: Ca Technologies insieme a Vce
- La Deal Registration di CA Technologies
- Ca Technologies più in alto grazie all'America
- Azione anti-complessità di Ca Technologies e Unisys
- Dalle policy di accesso a quelle di identity: la sicurezza secondo Ca Technologies

Gli inconvenienti che hanno recentemente interessato i servizi di Poste Italiane, erogati al pubblico attraverso la rete degli uffici postali offrono il destro a Gabriele Provinciali, Senior solution architect di Ca Technologies, per uno spunto di riflessione, orientato alle imprese che prestano servizi online, sulla corretta strategia da adottare per la gestione delle prestazioni applicative e infrastrutturali.

Una strategia di valutazione delle prestazioni articolata sia sui sistemi che sugli utenti è un percorso utile non solo per raggiungere la desiderata disponibilità del servizio, ma anche e soprattutto per rilevare la qualità percepita da parte dei fruitori, siano essi operatori a contatto con i clienti o utilizzatori di servizi via Internet.

Per Provinciali la correlazione tra le informazioni provenienti dalle due entità (sistema-erogatore, utente-consumatore) permette, di fatto, il pieno governo del ciclo di vita del servizio al fine di garantirne l'utilizzo nei termini concordati per mezzo di una visibilità trasversale che va dal datacenter al browser dell'utilizzatore.

Questa visibilità sul servizio è più ampia e più utile per correggere eventuali anomalie in tempi adeguati, e sicuramente necessaria al fine di prevenirne l'insorgenza.

### Gestione delle prestazioni, un approccio parallelo

La visibilità trasversale su un servizio online offerta da una adeguata politica di gestione delle prestazioni applicative ha più valore di singoli punti di comando e controllo dislocati sugli elementi critici che compongono la catena tecnologica del servizio stesso. La visione di insieme, in sostanza, vale più della somma delle parti. E quella sul servizio può essere raggiunta attraverso un approccio parallelo in grado di mettere in relazione un certo numero di aree critiche, quali come qualità percepita, tracciamento delle transazioni, storicizzazione dei dati e classificazione delle anomalie.

La gestione simultanea di queste aree e la correlazione dei dati prodotti rappresentano il fondamento della Service Assurance, ossia la garanzia sui servizi erogati, che corrisponde alla comprensione dell'andamento del servizio da una prospettiva business.

### Aree critiche: dalla qualità percepita al triage

Spiega Provinciali che una strategia di valutazione delle prestazioni di servizi online ritenuti strategici, dove il fattore di criticità è imputabile, oltre alla presenza di transazioni finanziarie, anche ad altre caratteristiche come il valore sociale del servizio offerto o l'unicità dei fruitori (in caso di portali e applicazioni in grado di eseguire una forte personalizzazione dei contenuti) inizia con la valutazione e l'analisi della qualità percepita dall'utente attraverso la raccolta dei dati sui tempi di risposta del servizio dal browser dell'utente ai sistemi di back-end, l'identificazione delle transazioni utilizzate e la focalizzazione su transazioni utente reali e non sintetiche (cioè indotte artificialmente attraverso automatismi software).

L'utilizzo di transazioni reali aiuta a comprendere quali transazioni devono essere analizzate con maggior attenzione, qual è l'effettivo tempo di attesa complessivo per un gruppo di operazioni e la relazione tra le transazioni critiche e l'utilizzo degli elementi infrastrutturali (rete, server Web, server applicativi, database).

Una volta collezionati i dati prestazionali da utenti reali, è possibile effettuare la visibilità della correlazione tra fruitori, transazioni e tempi di risposta, con gli obiettivi di definire la Qualità del Servizio (QoS) desiderata per un insieme di operazioni predefinito e identificare il tasso di utilizzo/anomalie relativo ad ogni processo di business che fa parte



Le newsletter di 01net

Installa la più recente versione di Flash Player per vedere questo oggetto multimediale.

Iscriviti Tutte le Newsletter di 01net

### europarlamento 24

RETAIL & HOSPITALITY | AGROINDUSTRY FOOD & HEALTH | BUILDING, ENERGY & ENVIRONMENT | HIGH TECH & MEDIA

**Acquisti a distanza nell'Ue: 14 giorni per il recesso**  
Accordo fra Parlamento e Consiglio. Le spese di restituzione saranno definite nel contratto di acquisto. ...

**Trasporto su gomma: sovrattassa per chi inquina di più**  
La revisione della normativa del trasporto su strada riguarda i veicoli superiori alle 3,5 tonnellate e punta ...

**Zootecnia europea esposta ai rischi di tenuta economica**  
Per Paolo De Castro, che partecipa a Debrecen alla riunione informale dei Ministri europei sullo sviluppo ...

**Budget agricolo più oggettivo per il dopo-2013**  
Si delinea la Pac 2020. Svolta storica per De Castro. Lavoro e giovani nuovi cardini. Flessibilità per gli ...

**2020: torna in auge l'obiettivo di riduzione del 30%**  
A favore si è espressa la Commissione Ambiente del Parlamento Europeo.

Generated by www.PDFFont.com on 6/14/2011 2:01:10 AM  
URL: http://www.01net.it/articoli/0-9299-Ann-42520.00.html

servizio, ad esempio autenticazione dell'utente, lettura dei suoi dati caratteristici, operazioni dispositive consentite.

La mappa utenti-transazioni-processi è utile per addestrare il sistema di gestione delle prestazioni permettendo la creazione e la modellazione di una linea di riferimento (baseline) necessaria alla comprensione dell'andamento del servizio su base temporale.

La piattaforma di gestione prestazionale è alimentata da diverse baseline (oraria, giornaliera, settimanale, mensile) che, insieme, contribuiscono a profilare il servizio individuandone aspetti critici e consumo di risorse. La valutazione delle prestazioni basata su questo modello permette il passaggio da un approccio proattivo ad un approccio predittivo della risoluzione di anomalie e guasti che hanno un impatto considerevole sui fruitori del servizio.

Una delle aree più complesse della Service Assurance, specialmente in ambienti It d'impresa complessi ed eterogenei, è la combinazione di profondità e copertura delle azioni da intraprendere in caso di rilevazione di un disservizio per un tempestivo ripristino, dove la profondità è intesa come il livello analisi da effettuare su ogni componente del sistema e la copertura rappresenta l'intera catena tecnologica composta di più reti, di più sistemi e di più vendor.

La sfida a questa complessità può essere affrontata tramite tecnologie di tracciamento delle transazioni end-to-end. In sostanza, il flusso transazionale viene inseguito nei diversi livelli che compongono l'architettura esecutiva del servizio, iniziando dal browser del cliente, per poi passare al livello di presentazione (affidato a un Web server), al livello applicativo (generalmente assolto da application server configurati in alta affidabilità), al livello middleware (se presente), e infine al livello di back-end (database e/o Mainframe).

Ogni *morsetto* di entrata e di uscita di ogni sistema viene considerato attivo ai fini della rilevazione prestazionale, in modo da comprendere dove la transazione ha avuto problemi (visibilità sulla copertura, approccio orizzontale) e perché, e quindi quali sono state le cause del ritardo o del mancato servizio (visibilità sulla profondità, approccio verticale).

Il ripristino del servizio a fronte di un'anomalia o di un guasto in tempi prevedibili è una delle caratteristiche chiave del successo di un servizio online: alla base della rapidità di intervento è sicuramente presente il triage (la classificazione degli incidenti) e analisi delle cause del problema. Il triage induce vantaggi considerevoli per i gestori di servizi online: la sua corretta applicazione è in grado di garantire una gestione delle priorità dei disservizi basata sull'impatto verso i fruitori, in modo da minimizzare l'interruzione delle operazioni, e permette di identificare eventuali cambiamenti (ad esempio, di configurazione) che hanno generato o hanno contribuito a far sorgere il problema.

#### Prestazioni e mobilità

La combinazione delle aree relative alla qualità percepita dai fruitori del servizio, alla correlazione di dati provenienti da silos informativi differenti, alla collezione e storicizzazione dell'andamento del servizio, al tracciamento transazionale e alla classificazione delle anomalie in base a priorità predefinite permette la corretta attuazione di una politica di garanzia dei servizi online, già pronta per essere estesa anche ad una fetta di mercato in continua espansione dove si potrà misurare l'effettivo valore delle piattaforme di gestione delle prestazioni: i servizi consumati da dispositivi mobili, erogati attraverso le reti di nuova generazione.



**Raccolti più Raee nel 2010, ma servono più controlli**  
Confindustria Anie-Ceced chiede sostegno per le ragioni dei produttori in sede europea, per una corretta ...

EUROPARLAMENTO24 BUILDING, ENERGY & ENVIRONMENT



**Ue lontana dall'obiettivo del 3% del Pil in R&D**  
Una relazione della Commissione sottolinea l'assoluta urgenza di innovazione sul territorio. Al solito, va ...



**L'assenza di compenso non esclude l'intenzionalità di una pubblicità**  
La Corte di Giustizia Ue ha esaminato il caso di una televisione greca per verificare l'applicazione della ...

EUROPARLAMENTO24 HIGH TECH & MEDIA

global



**Riboli, Symantec: la data protection ora l'hanno capita tutti**  
Ma per il Vp quello di sei anni fa fu un momento di rottura....



**Unified communication, un cantiere ancora aperto**  
Da un'indagine di Alcatel-Lucent risulta che due knowledge ...



**Deperimetrazione: le reti cambiano, il firewall si adegua**  
Il fenomeno, legato alla diffusione di smartphone e cloud, ...



**Chi fa servizi It non deve stare su una torre d'avorio**  
Lo dice Christophe Verdenne, per spiegare la filosofia ...



**Crescere al tempo dei big data**  
Paolo Degl'Innocenti di Ibm in venti minuti ci spiega l'...

Tweet



@ Rimani aggiornato



Stampa



Invia un commento

Invia questo articolo

White paper

**Una guida all'architettura di storage a più livelli**

Il documento in italiano illustra come risolvere il problema della ...



E-Guide

**E' arrivato il momento di aggiornare il tuo database?**



Non è più una questione di "se" e "perché", ma di "come e "quando". I ...

La Posta Elettronica

Tecnica & Best Practice



La posta elettronica

Tecnica e best practice per usare al meglio l'e-mail in contesti aziendali.



**Innovazione ed efficienza si incontrano nel cloud**

Sfoggia il nuovo numero di 01net iGuide, il magazine multimediale per Cio e It manager

Migliorare l'efficienza dello staff IT in sei passi

Risparmiare energia nei datacenter? Ecco come

eventi giugno 2011

L	M	M	G	V	S	D
		01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12

TIPS & TUTORIAL by TECHTARGET

- Professionisti di sicurezza
- Responsabili IT
- Tecnici di rete

Link utili

- Passepartout Software Gestionale
- Compara Prezzi
- Portale immobiliare

Server virtuali,  
un'analisi delle  
tecnologie di  
storage

Costi IT troppo  
elevati? Ecco come  
ridurli di 10 volte

Calcolare il ROI  
della server  
consolidation




13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Calendario  
eventi

Segnala il  
tuo evento

- News per il Building
- News per Designers
- News per l'agroindustria
- News per Retail
- News per Marketing
- iGuide Cloud
- iGuide Medie Imprese

Chi siamo  
Pubblicità su 01net Network

Il Sole 24 ORE S.p.A. Sede Legale in Milano, Via Monte Rosa, 91 - Sede Operativa: Via Carlo Pisacane, 1 - Pero (MI) Partita Iva - Codice Fiscale 00777910159 - GRUPPO  **24 ORE**  
[Dati societari](#)