



- [COMMUNITY](#) [RASSEGNA WEB](#) [LA RIVISTA](#) [ADV](#) [CALENDARIO EVENTI](#) [WHITE PAPERS](#) [NEWS DALLE AZIENDE](#) [NEWSLETTER](#) [CORSI DI FORMAZIONE](#)
[SICUREZZA](#) [OPEN SOURCE](#) [HARDWARE](#) [SOFTWARE](#) [RETI E TLC](#) [E-GOV](#) [WEB](#) [HI-TECH](#) [BUSINESS INTELLIGENCE](#) [E-FINANCE](#) [MERCATO](#) [ENGLISH CONTENTS](#) [CIO OFF-TOPIC](#)



Home > LA RIVISTA > Maggio 2009 > SERVIZI

Non sei ancora un utente DMO?
REGISTRATI

USERNAME
 PASSWORD

hai dimenticato la password?

DATA MANAGER Home
[Sfoggia l'archivio](#)

L'ottimizzazione It si ottiene con l'Apm

A cura di **Piero Macri**

Publicato il 19-05-2009 0:00



L'ottimizzazione It si ottiene con l'Apm

Riduzione dei costi ed efficienza nella produzione ed erogazione dei servizi. Come l'Application performance management può dare risposte concrete alla soddisfazione dei requisiti richiesti

di Piero Macri

Le applicazioni sono la componente vitale di un'azienda. Un sistema informativo deve riuscire a garantirne il funzionamento in linea con le esigenze di business. Criteri quali disponibilità e tempi di risposta sono fattori sempre più critici sui quali è necessario intervenire con attività di controllo e monitoraggio per erogare i servizi richiesti in base agli obiettivi definiti. Intervenire sul livello di servizio applicativo, sia esso rivolto a utenti interni o esterni all'azienda, significa in buona sostanza agire per migliorare i livelli di produttività delle risorse informatiche. Application performance management (Apm) è il termine che identifica la capacità di gestire il livello delle prestazioni applicative, termine sul quale sono nate soluzioni in grado di individuare le criticità che sono alla base di un deterioramento o compromissione di un determinato servizio. In maniera altrettanto sintetica **Joerg Kayser, presidente e amministratore delegato di Realtech Italia** (www.realtech.com/italy), riassume gli obiettivi primari di una tecnologia di questo tipo: individuazione in maniera preventiva di eventuali aree di potenziale errore o di miglioramento, riduzione dei costi e ottimizzazione dell'utilizzo dell'infrastruttura a disposizione.

Aree di interesse

Ma quali sono i settori di industry più sensibili alle problematiche di Apm? **Gabriele Provinciali, senior customer solutions architect di CA Italia** (www.ca.com/it), afferma che la gestione e la valutazione delle prestazioni applicative è ben bilanciata su quattro importanti aree del mercato italiano, vale a dire Pubblica amministrazione, telecomunicazioni, industria e finance. «L'utilizzo primario riguarda il monitoraggio delle applicazioni e dei sistemi, ma - dice Provinciali -, in questo momento stiamo verificando un crescente livello di adozione che riguarda la gestione di servizi applicativi basati su Web». Sulla stessa lunghezza d'onda il commento di **Viola Ferrario, channel & alliance manager HP Software and Solutions di HP Italia** (www.hp.com/it), anche se con qualche differenziazione: «Dal nostro Osservatorio emerge che l'Apm è un argomento che interessa tutti i settori, anche se gli utilizzatori più maturi appartengono al mondo finance. In questo contesto, il fattore critico è riuscire a estendere il tradizionale dominio di monitoraggio dei sistemi (prevalente negli applicativi legacy) a un approccio di monitoraggio end-to-end, indispensabile per ambienti applicativi distribuiti (J2Ee, .Net) e individuare un approccio basato sul ciclo di vita delle performance che coinvolga i gruppi di sviluppo, oltre a quelli di esercizio».

Da punto di vista dimensionale, sebbene gran parte degli utilizzatori di soluzioni Apm sia concentrata nelle grandi organizzazioni, esistono spazi di opportunità e crescita anche nel segmento della media impresa, come riferisce a questo proposito **Maarten Sunier, direttore commerciale di Formula** (www.formula.it), società che ha deciso di dotarsi di particolari servizi di monitoraggio delle performance dedicati all'uso dei software installati. «In questa accezione - commenta Sunier - il software applicativo (il più delle volte un Erp) viene visto come l'erogatore del servizio e l'ottimizzazione del suo utilizzo può garantire migliori performance interne (per esempio maggiore velocità nell'acquisizione di ordini oppure maggiore velocità nell'emissione di fatture), che poi si traducono in un miglioramento complessivo della performance aziendale. Proprio grazie all'Apm, il cliente si accorge di dover modificare dei processi che sembravano consolidati e che, invece, ben combinati col software applicativo che utilizza, possono dare risultati anche considerevolmente migliori».

Sempre in ambiente Erp si colloca il servizio offerto da Realtech. La società eroga infatti servizi per l'analisi delle performance dei sistemi SAP: tramite l'analisi delle statistiche disponibili sul sistema e con l'utilizzo di *tracce*, gli esperti di Realtech sono in grado di individuare quelli che possono essere problemi sia a livello hardware sia a livello sistemistico e applicativo. «Il cliente - spiega **Joerg Kayser** - viene così indirizzato su quelle aree a più alta criticità che devono essere analizzate con maggiore priorità in modo da ottenere un miglioramento dei tempi di risposta».

DATA MANAGER
Toshiba, mobilità vincente
Le difficoltà, per Toshiba Italia, hanno preceduto l'attuale fase congiunturale. Lo specialista giapponese di notebook ha saputo uscirne più forte, rifocalizzato, con un canale fidelizzato. E una squadra di collaboratori
brillante e motivata
[CONTINUA](#)

top 2008
la classifica delle top 100 dell'IT

18-05-2009 11:47
Fare grafica con il crowdsourcing
Avete bisogno di un lavoro di grafica? Un logo, una pagina web, una T-shirt? Chiedete ai nav...
15-05-2009 13:20
Slide da Better Software 2009
Gli organizzatori della conferenza Better Software 2009 (Firenze: 6-7 maggio 2009), stanno mettendo ...
[more](#)

24-05-2009 16:21
Il report di McAfee sulle minacce del primo trimestre 2009
...
23-05-2009 23:55
Conficker un worm più vivo che mai
Conficker continua inarrestabile a mietere vitt...
23-05-2009 23:49
Panda Security, 5000 video su YouTube a rischio i commenti
Sono oltre 5000 i video su YouTube con

Gli obiettivi di una soluzione Apm

L'Apm, sostiene **Maarten Sunier** di Formula, è una disciplina che consente, supportata o meno da software specialistici, di analizzare le performance dei sistemi software sia dal punto di vista dell'efficienza nell'utilizzazione dell'hardware, sia dal punto di vista dell'efficacia nel dare le risposte nei tempi ottimali alle applicazioni software business critical. Sono discipline e prodotti di norma utilizzabili in grandi imprese e, soprattutto, in grandi organizzazioni che erogano servizi; infatti i costi sono ancora abbastanza importanti per poter essere definiti di uso comune.

In questa direzione, spiega **Viola Ferrario**, HP Software mette a disposizione, all'interno del portafoglio Bto (Business technology optimization), un insieme di soluzioni tecnologiche focalizzate sull'ottimizzazione applicativa per garantire un approccio proattivo e non solo reattivo. Questo implica conoscere i requisiti applicativi di performance e validarli in un ambiente di collaudo prima di portare l'applicazione in produzione. «In questa fase - dice Ferrario - è possibile diagnosticare in anticipo eventuali malfunzionamenti applicativi, riducendo i rischi di impatto sul business nell'ambiente produttivo. L'approccio virtuoso deve proseguire anche in produzione, misurando costantemente diverse metriche, fra cui percezione di disponibilità e performance applicative dal punto di vista dell'utente finale, fornendo, in tempo reale, un quadro chiaro e fruibile sia dallo staff business che It».

Per **Gilberto Marchetti** (Cedacri) il fine principale di questo tipo di soluzioni è garantire la possibilità di analizzare in ottica globale sia il servizio (in termini di dimensione, qualità e impiego di risorse), sia il disservizio (per dimensione, incidenza e tipologia). Inoltre è fondamentale avere traccia dell'andamento di servizi e disservizi nel tempo. Ma è anche sbagliato pensare che le soluzioni Apm siano un fenomeno circoscritto soltanto ad alcuni obiettivi o situazioni particolari. Un aspetto interessante, a questo proposito, viene sollevato da **Guido Proietti** (Wave Group): «L'Apm dovrebbe accompagnare lo sviluppo di un progetto fin dagli albori. In particolare bisogna analizzare e circoscrivere i problemi legati all'accesso al database, l'occupazione di memoria, l'uso della Cpu». Apm, quindi, come prassi nella creazione e implementazione delle applicazioni, metodo che consentirebbe di disporre al meglio degli investimenti senza correre il rischio di sottovalutare implicazioni tecnologiche che precludono il raggiungimento di prestazioni in linea con le esigenze di business.

«L'allineamento strategico - dice **Pietro Betto** di SAS - è fondamentale per consolidare procedure aziendali di valutazione e controllo delle attività, dei processi e dei rischi per passare a una prospettiva revisionale; e ancora, per mettere al centro la questione della compliance, per analizzare i fattori critici e allinearli alle nuove strategie, nel rispetto delle normative esterne e interne all'azienda». In definitiva la possibilità di un' impostazione di una visione ad ampio raggio per procedere a una corretta impostazione delle attività di pianificazione.

Impatto economico

Proprio in merito a un approccio di allineamento ai requisiti di business è importante capire se soluzioni di questo tipo possano innescare delle attività conoscitive anche in merito all'impatto economico causato da possibili malfunzionamenti. **Gabriele Provinciali** spiega come le soluzioni CA consentano di categorizzare ogni evento con parametri relativi alla severità dell'incidente o del guasto attraverso dei "pesi", ai quali è possibile assegnare dei valori di tipo tecnologico (la modalità di risoluzione di un errore ricorrente, per esempio) oppure dei valori di tipo economico. La soluzione proposta da CA consente di rilevare l'impatto economico di un malfunzionamento prendendo in considerazione parametri prestazionali che si trovano oltre il perimetro It aziendale, rivolgendosi alle imprese che utilizzano Internet come veicolo di business.

Una logica, quella dell'impatto economico, perseguita ampiamente da Cedacri: «Tutto il sistema Apm - dice **Gilberto Marchetti** - è impostato sulla valutazione contemporanea di servizio e disservizio. Questo, oltre alla valutazione del costo di specifici malfunzionamenti, fornisce la possibilità di valutare il disservizio in rapporto all'incidenza che questo ha sul servizio». Allo stato attuale in Cedacri vengono utilizzati due tipi di indice: Imnt (Indice Mips numero transazioni) e Tacpt (Indice di anomalia Cpu transazionale). Entrambi i valori, riferendosi anche a livelli di consumo di risorse, permettono di valutare l'impatto economico delle componenti a cui riferiscono.

Diagnosi preventiva

Nel corso di questa indagine ci siamo anche chiesti se esiste la possibilità di utilizzare strumenti Apm con una logica di diagnosi preventiva che assicuri la possibilità di risolvere in anticipo le criticità. La diagnosi preventiva, spiega **Gabriele Provinciali**, è una delle caratteristiche più importanti incluse in CA Wily Introscope. Quest'ultima permette di individuare, all'interno del sistema osservato, i pattern critici che possono condurre il sistema a comportamenti anomali (eccessivo consumo di risorse, tempi di risposta inadeguati) oppure a interruzioni del servizio non pianificate, estendendo il suo campo d'azione a configurazioni applicative distribuite su più macchine fisiche o virtuali.

La piattaforma di Infracom Consulting denominata *experience box*, è in grado di coprire gran parte delle criticità dell'infrastruttura It aziendale pro-attivamente, evitando l'insorgere di un problema critico prevenendolo attraverso il monitoraggio di svariati parametri di soglia. La proattività è quindi una caratteristica distintiva della piattaforma, non si interviene più nel momento in cui il problema è occorso, facendo sostenere al cliente alti costi di down time del sistema informatico e tempi di intervento più lunghi per verificare l'integrità dei dati. «Con questa soluzione - puntualizza **Luca Lesignoli** - si interviene prima che il problema si verifichi, monitorando continuamente i sistemi del cliente, riducendo drasticamente i costi di fermo e rendendo il processo di risoluzione più fluido e prevedibile».

Il tipo di analisi impostata da Cedacri, come prima accennato, confronta il servizio per quanto riguarda tutte le componenti attinenti il servizio e il disservizio. «Tutto ciò - afferma **Gilberto Marchetti** - permette di costruire la conoscenza della qualità del servizio di singoli sottoinsiemi e di poter confrontare nel tempo le variazioni di comportamento con un dettaglio temporale che arriva ai dieci minuti (rimane comunque anche la possibilità di scendere a livello di maggiore dettaglio). Tale capillarità fornisce una visualizzazione delle variazioni comportamentali che, se opportunamente analizzate, permettono di prevedere situazioni di criticità che potrebbero esplicitarsi anche a distanza di tempo, di anticiparle e risolverle».

Diagnosi preventiva? Deve essere così! Non ha dubbi, in questo senso **Guido Proietti** (Wave Group): «L'Apm è una attività da eseguire rigorosamente prima dell'avvio in produzione dei sistemi. Un Cto deve sempre porsi la domanda se l'applicazione che va in produzione sarà supportata dai suoi sistemi e per questo dotarsi di una struttura adeguata per fare i test necessari». Su questi stessi aspetti è calibrata la soluzione illustrata da **Stefano Scarazza general manager per l'area Sud Europa di Orsyp** (www.orsyp.com/it): «L'Universe consente di simulare i job in produzione al fine di identificare

possibili criticità. Attraverso l'utilizzo del modulo Publisher è possibile valutare l'impatto di una qualsiasi modifica sulla parametrizzazione corrente; in aggiunta a ciò, la generazione di report giornalieri tramite \$Universe Reporter consente di identificare eventuali degradamenti delle performance dei sistemi come, per esempio, l'aumento dei tempi di esecuzione di un dato job o flusso di job».

Guarda alla sostenibilità dell'ambiente nel suo insieme il tool di monitoraggio a supporto dell'analisi delle performance e tuning di Realtech, configurato allo scopo di fornire agli utenti un controllo costante di applicazioni, database, Web server e sistemi operativi all'interno di reti di qualsiasi dimensione. «Le sue funzionalità di escalation management - dice **Joerg Kayser** - generano messaggi di allarme in presenza di problemi che potrebbero ridurre in modo significativo i tempi di risposta. L'analisi in real time consente di individuare, localizzare e neutralizzare rapidamente qualsiasi collo di bottiglia, che possa eventualmente manifestarsi nel corso delle operazioni».

Generazione report

Accanto alla diagnosi preventiva, alla capacità di effettuare delle simulazioni, un sistema di Apm deve permettere la generazione di report, ovvero classificazione delle disfunzioni ottenuta attraverso una logica di database, possibilmente sia a uso di personale It che di personale business. La generazione di report, dice **Gabriele Provinciali**, è uno dei cardini necessari a una corretta individuazione del ritorno sull'investimento di un dato servizio. La flessibilità di utilizzo e i canali di fruizione delle informazioni prestazionali sono il punto di forza delle soluzioni CA, che consentono, in un'architettura Soa, di erogare le stesse attività di reporting come servizio per il personale It e per il personale business. Il servizio potrà poi essere adeguato alle due differenti classi di utenza con viste sottoposte a profilazione.

Stessa attenzione al reporting viene riposta da Cedacri: «Tutte le analisi eseguite sono disponibili, a vari livelli di aggregazione, o direttamente su un database o come db intrinseco (archivi con nomenclatura "auto referenziata" che ne permette un utilizzo automatizzato). Questo - spiega **Gilberto Marchetti** - permette la definizione del sistema Apm Cedacri come poliedrico o caleidoscopico proprio nell'ottica che ne permette un utilizzo differenziato da parte di utenti diversi in funzione delle specifiche necessità operative».

In questo senso, HP Business Availability Center (BAC) viene descritta da **Viola Ferrario** come la soluzione tecnologica che permette di raccogliere e condensare in un unico database, metriche di sistemi, di utilizzabilità applicative, configurazione infrastrutturale e applicative e relazionarle con i principali parametri economici in modo da anticipare uno scenario di impatto a fronte di un disservizio applicativo.

Orsyppropone invece un componente specifico, \$Universe Reporter, che consente di generare report sull'andamento della produzione informatica. I dati a essa relativi, spiega **Stefano Scarazza**, vengono estratti a intervalli di tempo prestabiliti in un database relazionale (Sql Server, Oracle, Sybase) consultabile in maniera diretta (modalità preferita dal personale It che ha familiarità con il database e linguaggio Sql) oppure tramite la produzione di report in formato Html o Pdf inviabili automaticamente per e-mail.

Infine Realtech prevede una componente per la produzione di un reporting di dettaglio sull'ambiente SAP. «E per quanto riguarda il servizio - aggiunge **Joerg Kayser** - una volta conclusa l'analisi, effettuata da un consulente certificato, viene prodotto un reporting all'interno del quale è possibile trovare tutte le indicazioni sullo stato del sistema, oltre a suggerimenti per il miglioramento delle eventuali anomalie e delle criticità individuate».

Vota ★★★★★ [Chi ha votato?](#)

Commenti

Per poter commentare [registrati](#) o [effettua il login](#)

Non ci sono commenti per questo articolo.

NAVIGA: [REGISTRATI](#) [CALENDARIO EVENTI](#) - [WHITE PAPERS](#) - [NEWS DALLE AZIENDE](#) - [NEWSLETTER](#) - [CORSI DI FORMAZIONE](#) - [SICUREZZA](#) - [OPEN SOURCE](#) - [HARDWARE](#) - [SOFTWARE](#) - [RETI E TLC](#) - [E-GOV](#) - [WEB](#) - [HI-TECH](#) - [BUSINESS INTELLIGENCE](#) - [E-FINANCE](#) - [MERCATO](#) - [ENGLISH CONTENTS](#) - [CIO](#) - [OFF-TOPIC](#) - [LINK UTILI](#) - [RSS FEED](#) - [SUGGERIMENTI](#) - [PRIVACY](#) - [CORSI DI INFORMATICA](#)

Data Manager - 20149 Milano - Via L.B. Alberti, 10 tel. ++39 02 33101836 - fax ++39 02 3450749 - email:info@datamanager.it
Copyright © 2008. Fratelli Pini Editori S.r.l. - PI: 11803500153 - Tutti i diritti riservati