

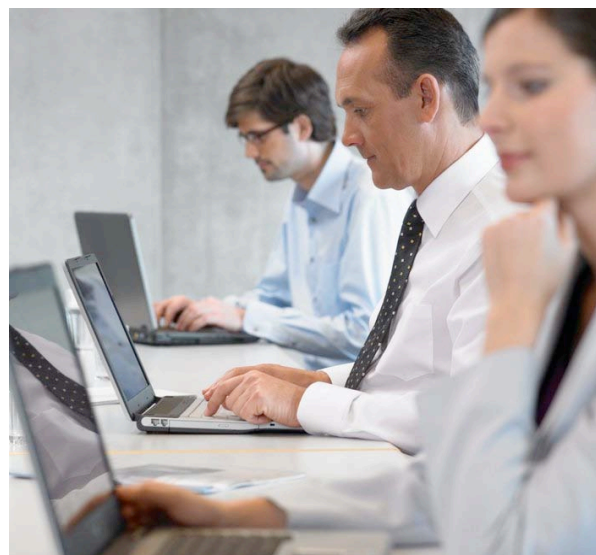
L'importanza del monitoring dei sistemi informativi

In un'azienda, i maggiori benefici sono ottenuti quando il management riesce a garantire l'allineamento tra Information Technology e piani strategici. Per raggiungere questo risultato, è necessario monitorare con continuità l'infrastruttura aziendale, verificando che questa sia sempre in linea con le aspettative degli utenti e le necessità del business.

Mantenere una gestione allineata delle esigenze di Governance e dei sistemi IT è un obiettivo ormai chiaro e preciso per la maggior parte delle grandi aziende. Eppure, il raggiungimento di tale obiettivo è spesso ancora una chimera. Da una parte, infatti, tende a schierarsi il management che definisce le strategie aziendali interne (gestione delle commesse, project management, procedure e così via) ed esterne (fornitori, clienti, marketing); dall'altra, invece, si trova spesso costretto a un ruolo disgiunto dagli interessi di business tutto il gruppo che gestisce l'IT, quando invece le stesse procedure globali dell'azienda non potrebbero andare a buon fine senza un'infrastruttura hardware e software adeguata e ben gestita.

Eppure è un errore ormai riconosciuto perseverare nel mantenere attiva una logica solo contabile di misurazione e di controllo dei sistemi informativi, ostinandosi a ignorare aspetti importanti come il grado di soddisfazione degli utilizzatori dei servizi IT e l'effettiva capacità dei sistemi di rendere efficaci i processi aziendali. Ciò che accade in molte realtà è che la quasi totalità del budget IT - e di conseguenza tutto il team che gestisce il sistema informativo dell'azienda - viene assorbito dall'attività di manutenzione e dal cercare di risolvere

i problemi che si verificano nel quotidiano, limitando così la visione prospettica che sarebbe la linfa vitale per la pianificazione degli investimenti. Come già detto, tutto ciò è profondamente sbagliato, se è vero invece che il dovere di un buon Top Management è di far confluire verso di sé tutte le decisioni e di far procedere con armonia gli aspetti attinenti alla Governance, come quelli riguardanti l'apparato tecnologico nella sua totalità.



Per quest'ultimo, occorre stabilire almeno due linee di azione: quella di modernizzare e mantenere aggiornata l'infrastruttura aziendale – arrivando anche alla sostituzione totale, se necessario - e quella di monitorare senza

soluzione di continuità le prestazioni della stessa, soprattutto dopo aver investito nell'adeguamento di cui sopra. Sul mercato vi sono ovviamente diversi prodotti in grado di supportare l'azienda nella valutazione dei risultati dei singoli investimenti o progetti IT, così come del sistema informativo aziendale nel suo insieme. Tali prodotti sono pacchetti software destinati al cosiddetto "Network & System Management": si tratta per lo più di soluzioni scalabili, costituite da più moduli applicabili all'infrastruttura esistente, e del tutto personalizzabili. Tanto è vero che nella maggior parte dei casi chi realizza e vende questo tipo di prodotti offre la consulenza necessaria per la loro implementazione nel sistema aziendale, quando non addirittura una vera e propria consulenza comprensiva della fase di adeguamento o di selezione di una particolare infrastruttura tecnologica.



Rendere i sistemi più sicuri e stabili è dunque fondamentale per tutti gli aspetti della gestione aziendale, ed è essenziale per migliorare le performance di tutti i dipartimenti: il business è certamente più garantito se non viene mai meno la continuità dei servizi interni e se si riducono le inefficienze del supporto tecnologico.

Le soluzioni per il Network & System Management

Detto questo, è bene delineare alcuni dei

molteplici aspetti coinvolti dall'implementazione di una soluzione di Network & System Management. Prima di tutto, la comunicazione da e verso il sistema viene gestita più o meno allo stesso modo da tutte le principali soluzioni sul mercato, e si basa su un'interfaccia Web (o cruscotto) - in genere personalizzabile a piacere - da cui non solo è richiamabile in tempo reale la reportistica realizzata, ma è anche possibile indicare e modificare di volta in volta i parametri da applicare all'azione di monitoraggio: per esempio, la scelta dell'orario durante il quale il monitoraggio può essere sospeso o limitato solo ad alcuni servizi. Sempre in termini di comunicazione tra software e utente, i prodotti più avanzati mettono a disposizione anche altre piattaforme per le notifiche generate dalle analisi periodiche del sistema. Così si può essere avvisati di eventuali anomalie o interventi da eseguire tramite diverse modalità, quali la posta elettronica, messaggi SMS, l'esecuzione di uno script, e altro ancora.

Quando si parla di sistemi, oggi ci si riferisce a un'architettura che può essere anche complessa, ma che di fatto fa capo alla rete informatica aziendale. Aspetti fondamentali da tenere sotto controllo, per poi valutare le performance del sistema, sono dunque la connettività e la resa effettiva degli apparati di rete: server, client, router, e via dicendo. Quanto disagio possono provocare una serie di periodi di downtime, seppur di piccola entità? Con un sistema "controllato" saranno disponibili report in grado di dare feedback delle performance anche a questo livello di dettaglio, e un responsabile IT avrà modo di valutare con immediatezza, in qualunque momento, lo stato di salute del sistema informativo, con il vantaggio di poter prendere, sempre su base empirica e

precisa, l'eventuale decisione di intervenire o meno. Inoltre, sempre nell'ottica di finalizzare al meglio i tempi di intervento e l'utilizzo delle risorse, grazie alle soluzioni di Network & System Management, sono consultabili e personalizzabili accurate statistiche, in grado anche di raggruppare report per insiemi di client (per esempio tutte le postazioni all'interno di un edificio o di una stanza), di plugin, di apparati, con conseguente storicizzazione dei problemi e possibilità di schedare e standardizzare gli interventi ripetitivi.



L'utilità di un controllo automatizzato

Tra i controlli di connettività, al fine di dare un'idea del tipo di informazioni che possono essere tracciate, possiamo annoverare le verifiche di risposta (la raggiungibilità) degli host di rete o degli indirizzi IP, di siti web, di server FTP, di porte TCP e via dicendo. Mentre per gli apparati di rete, attraverso plugin in genere inclusi nel pacchetto, è possibile tenere monitorato l'utilizzo di banda tramite il controllo delle porte di ogni singolo apparato, il livello di utilizzo delle CPU e della memoria, lo stato delle interfacce di un apparato (se è attivo o inattivo), se il numero dei pacchetti ricevuti o trasmessi supera le soglie impostate, o ancora lo stato delle porte di uno switch.

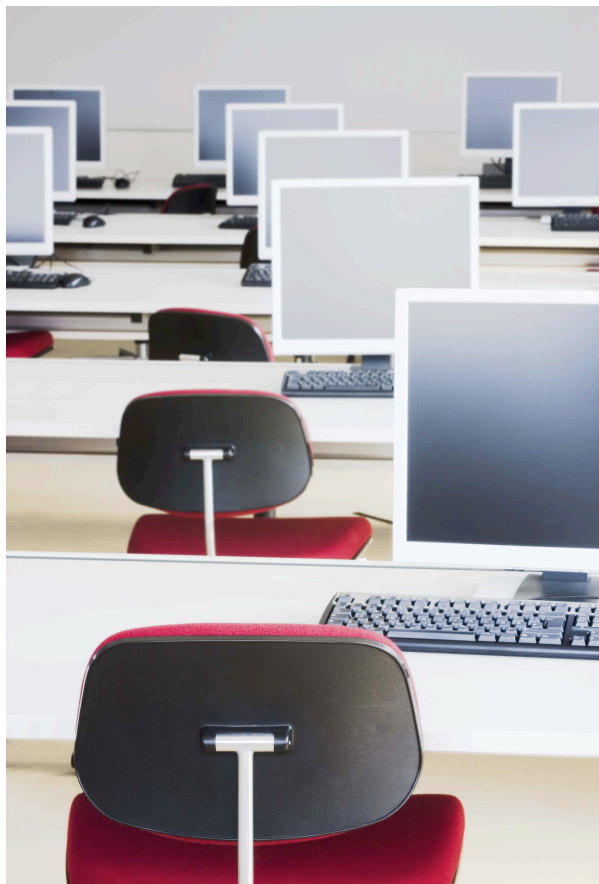
Un controllo automatizzato e regolare dei database aziendali (anche quando

diversificati e provenienti da vendor diversi) permette non solo di assicurarne la stabilità, ma anche di renderne più efficiente l'accesso. Questa è un'altra delle attività collegate al System Management, necessaria sia in veste di modulo a parte, sia come elemento centrale di una soluzione. I database aziendali non rappresentano più solo il luogo in cui risiedono i dati a cui l'utente interno - a vari livelli - può accedere, o la base di dati per il funzionamento di vari applicativi aziendali. Sempre più i database sono essenziali in quanto garantiscono il funzionamento dei servizi offerti ai clienti e ai fornitori tramite siti Web dedicati: si pensi all'ecommerce (per il pubblico), ma anche ai portali per il tracciamento delle merci, delle commesse e via dicendo. Di nuovo si torna alla centralità di un sistema IT globale che funzioni alla perfezione e all'anacronismo di chi ancora si ostina a tenere separate le esigenze di business da quelle dell'infrastruttura tecnologica, vista spesso solo come fonte di spesa. Dei database si effettua la diagnostica in tempo reale di aspetti principali quali la gestione degli utenti, le connessioni, il buffer cache, l'organizzazione dello spazio libero, i tempi di risposta alle interrogazioni, ecc. Ma con un buon software di management è possibile avere anche evidenza immediata, tramite notifiche, degli eventuali problemi riscontrati (compresi quelli legati alle connessioni via ODBC) e delle possibili soluzioni.

Performance di sistema sempre al top

Per quanto riguarda l'argomento performance di sistema, invece, una buona soluzione aiuta a controllare aspetti come lo spazio utilizzato in ciascuna partizione nei dischi (con relativo allarme automatico se lo spazio libero scende al di sotto della soglia impostata), l'utilizzo della CPU e della

memoria RAM, i processi in esecuzione e la deframmentazione delle partizioni. E si potrebbe andare avanti ancora a lungo con l'elenco.



Meritano, però, un accenno a parte, altri due temi importanti: quello relativo agli accessi al sistema e quello legato alla gestione anagrafica di tutti gli asset IT, ovvero dell'hardware e del software presente nel sistema. Per quanto riguarda il primo tema, abbiamo già accennato al fatto che è d'uso, ormai in tutte le reti informatiche, definire diversi livelli di autorizzazione di accesso ai dati. Ma alcuni software di Network & System Management integrano anche un'utile funzione automatizzata di controllo degli accessi da parte degli amministratori di rete, garantendo così il rispetto delle norme imposte dal Garante per il rispetto della Privacy, aggiornate di recente secondo un criterio di salvaguardia dei

dati personali di tutti gli individui, indipendentemente dal ruolo in azienda. Se si vuole davvero arrivare a una gestione razionale dell'Information Technology, ottenendo i benefici visti fin qui e aggiungendo a essi cospicui risparmi, è bene assicurarsi che la soluzione di controllo e diagnostica presa in esame sia anche in grado di inventariare e archiviare le informazioni relative ai componenti hardware di tutti i client e di tutte le periferiche collegate a essi. E di fare la stessa cosa (inventario e archivio) per i sistemi operativi e i programmi installati, nonché tenere conto e registrare tutte le licenze acquistate per il software presente in azienda e di verificarne l'utilizzo.