

## Open Source Conference 2013 – 26 ottobre Roma

### Estratto discorsivo

**I vantaggi di soluzioni Open Source nell'IT Service Management con NetEye** L'esempio di NetEye, ntop e OTRS come soluzione completa ed integrata per rispondere alle nuove esigenze di monitoraggio dettate dalla crescente complessità nella gestione dei servizi con l'avvento del cloud e della globalizzazione dei mercati. Verranno forniti casi reali di utilizzo ed esempi concreti di come l'Open Source integri efficacemente funzionalità di System management con la garanzia di non rinunciare a completezza, sicurezza e innovazione per i propri servizi informatici.

*Georg Kostner, Product Manager NetEye in Würth Phoenix S.r.l.*

La globalizzazione dei mercati è caratterizzata da un forte dinamismo e rapidi cambiamenti. Gli schemi di concorrenza infatti non sono più focalizzati solo sull'espansione dei volumi di vendita ma sull'indice di soddisfazione del cliente che porta le aziende a non limitarsi a dati prodotti ma stimola una continua ricerca di innovazione. Che ruolo riveste l'informatica in questo contesto? Per rispondere alle nuove e mutevoli esigenze dettate dal business anche i servizi informatici devono essere caratterizzati da flessibilità e dinamismo, per potersi adattare rapidamente a questi cambiamenti e aiutare attivamente lo sviluppo aziendale. Per migliorare i servizi IT erogati è quindi fondamentale riuscire a misurarli e gestirli, ecco perché l'IT Service Management riveste oggi un ruolo a livello tattico.

I servizi informatici, come riportato nei principi di ITIL, hanno lo scopo di supportare le aziende nel raggiungimento dei risultati da loro richiesti. L'azienda non è responsabile per i costi diretti, per la tecnologia utilizzata e per il rischio nell'erogazione del servizio ma è l'IT service Management che si occupa di gestire i processi per generare valore aggiunto attraverso l'erogazione di servizi IT. Il rapido cambiamento spinge ad un costante adeguamento degli strumenti adottati per fornire metriche di valutazione, in modo da poter disporre di dati oggettivi per il miglioramento dell'erogazione dei servizi. Infatti solo ciò che è misurabile è migliorabile.

NetEye è una soluzione di IT System Management centralizzata dove convergono tecnologie Open Source per soddisfare le esigenze di monitoraggio di sistemi, datacenter, database, ambienti virtuali e rete come il monitoraggio della latenza e banda punto a punto, grafici di traffico di rete in entrata e uscita su switch e routers e controlli attivi e passivi (SNMP Requests, SNMP Traps). Oltre alle metriche fornite dai tradizionali sistemi di monitoraggio, NetEye si distingue nel mondo Open Source grazie alla misurazione delle prestazioni percepite dall'utente finale. L'approccio innovativo di attraverso il Real User Experience Monitoring consente di prioritizzare gli incidenti in base al numero reale di utenti impattati; avere delle stime reali sui degrading di prestazioni a livello utente; pianificare razionalmente il throughput necessario per la sottoscrizione di servizi Cloud; identificare tempestivamente se la causa di rallentamenti è dovuta al client, alla rete oppure all'applicativo.

L'integrazione del Real User Experience Monitoring all'interno di un tradizionale sistema di monitoraggio permette di avere una panoramica più completa della propria infrastruttura e di riuscire a misurare oggettivamente il livello dei servizi utilizzati in rapporto agli SLA anche a livello Cloud. Grazie all'analisi dei flussi di comunicazione di rete attraverso l'integrazione tra ntop e NetEye, il Real User Experience Monitoring riesce a misurare i tempi di risposta di ogni transazione utente archiviando i cosiddetti Key Performance Indicators, come la latenza applicativa, di rete o del client, il load time, throughput, numero di utenti impattati o pacchetti http ritrasmessi.

L'intera struttura di monitoraggio Open Source, inoltre, si integra con OTRS, sistema di Help Desk offrendo un flusso procedurale integrato e conforme agli standard ITIL. La soluzione ricopre processi di Problem, Change, Availability, Capacity e Service Level Management, integrati attraverso un Configuration Management Database (CMDB) centralizzato che a sua volta si collega al processo di Incident Management. Il CMDB contiene tutte le informazioni relative ai vari componenti di un information system, ovvero gli IT configuration items CI, includendo le relative relazioni con i business service di questi CI. Business service che vengono mappati sia sul sistema di monitoraggio NetEye che su quello di Service Management OTRS. Attraverso il CMDB si riescono infatti a relazionare i diversi componenti collegati a loro volta agli incidents, problems, requests for change, known errors o releases.

Come si colloca l'Open Source in questo contesto? Considerare l'Open Source per soluzioni di IT System Management come alternativa dettata solamente da costi più contenuti è ormai un concetto oltrepassato negli ambienti informatici. L'Open Source infatti rappresenta oggi potenzialità e opportunità ben superiori e non più limitate ad un semplice fattore economico. Grazie alla community Open Source si riesce ad ottenere maggiore reattività nell'innovazione e nell'adattamento alle dinamiche dettate da un mercato in costante cambiamento. La presenza di aziende che credono in investimenti di software Open Source, inoltre, facilita un più rapido e focalizzato sviluppo da parte dei singoli progetti e soprattutto influenza attivamente la definizione delle soluzioni standard di mercato. Ora, in ambito di IT System management, come è avvenuto già da moltissimo tempo anche per altre tipologie di soluzioni, non è più corretto parlare di Open Source come alternativa, bensì di opportunità: in qualità di adeguamento alle stringenti condizioni dettate dal mercato e dalle direzioni aziendali volte al cambiamento senza però dover rinunciare alla gamma di funzionalità.