



FRATELLI CARLI SI AFFIDA ALLE SOLUZIONI RED HAT

FAST FACTS

Industry	Food	
Geography	Italy	
Opportunity	Azienda da sempre attenta alle performance e alla qualità delle interazioni con il cliente finale, in Fratelli Carli la rapidità con la quale si riesce a soddisfare le richieste di ordini e di informazioni ricevute telefonicamente è un elemento cruciale. Ed è proprio questa la sfida da affrontare per quanto concerne l'infrastruttura IT: essere in grado di ridurre al massimo i tempi di risposta - che oggi sono sotto al secondo - di modo che, anche nei periodi di picco come per esempio il Natale, le 40 telefoniste del Customer Relation team possano mantenere gli stessi livelli di efficienza..	
Solution	- Software: Red Hat Enterprise Linux 5 - Hardware: IBM zSeries 9 Business Class Hardware: 8 IBM X-series servers	
Benefits	"Oggi siamo in grado di gestire diversi database DB2/Udb con oltre 24 giga di dati in ambiente open source, offrendo ai nostri clienti un servizio migliore rispetto al passato. L'obiettivo di mantenere tempi di risposta sotto il secondo, dialogando via XML tra sistemi operativi differenti all'interno del mainframe, è assolutamente raggiunto".	

BACKGROUND

La Fratelli Carli nasce nel 1911 quando Giovanni Carli, il figlio più giovane di un'antica famiglia di Oneglia, inizia a vendere l'olio prodotto nel proprio oliveto all'esterno della propria cerchia di amici. L'attività principale della famiglia, la tipografia, inizia ad affiancare la commercializzazione dell'olio di oliva. I clienti aumentano, così come gli ordini. Oggi la Fratelli Carli è una moderna azienda, rimasta inalterata nei valori e nella produzione di qualità, che consegna il proprio prodotto a domicilio e vanta centinaia di migliaia di famiglie clienti.

OPPORTUNITY

La caratteristica che contraddistingue da sempre la Fratelli Carli è la commercializzazione diretta: le vendite vengono infatti effettuate direttamente al consumatore finale, senza alcun intermediario. Lo strumento principale per ricevere gli ordini è sicuramente il telefono, anche se - con l'avvento di Internet - l'azienda ha messo a punto un sito di e-commerce che è diventato il terzo canale, che va ad aggiungersi ai tradizionali posta e telefono,

per acquistare i prodotti. La Fratelli Carli oggi riceve una media di 1 milione di ordini l'anno e spedisce più di 2 milioni di pacchi a oltre 600.000 famiglie italiane.

Azienda da sempre attenta alle performance e alla qualità delle interazioni con il cliente finale, in Fratelli Carli la rapidità con la quale si riesce a soddisfare le richieste di ordini e di informazioni ricevute telefonicamente è un elemento cruciale. Ed è proprio questa la sfida da affrontare per quanto concerne l'infrastruttura IT: essere in grado di ridurre al massimo i tempi di risposta - che oggi sono sotto al secondo - di modo che, anche nei periodi di picco come per esempio il Natale, le 40 telefoniste del Customer Relation team possano mantenere gli stessi livelli di efficienza.

Da sempre cliente IBM, la Fratelli Carli ha fatto evolvere il proprio sistema informativo nel tempo, passando dal mainframe 360/20 con sistema operativo DOS del 1970, all'IBM z9 Business Class di ultima generazione, selezionato per affidabilità e prestazioni, dotato di sistemi operativi z/VSE e z/VM.

Circa due anni fa, si è deciso di cambiare il prodotto per la normalizzazione degli indirizzi che girava su z/VSE. Infatti, per un'azienda che tratta direttamente con il consumatore, la coerenza del database clienti risulta fondamentale e, senza un prodotto di normalizzazione efficace, la possibilità di inserire indirizzi errati è molto elevata.

"Il sistema di normalizzazione esistente era ormai obsoleto di difficile aggiornamento e integrazione", conferma Marco Gardini, Mainframe System Architect in Fratelli Carli. "E purtroppo la ricerca sul mercato non ci offriva molte possibilità per il sistema z/VSE. La scelta di prodotti per l'ambiente mainframe era veramente ridotta, essendo la maggior parte delle proposte basata su tecnologie di nuova generazione come C++, Java e il Web".

SOLUTION

Nonostante le difficoltà nel trovare un prodotto per mainframe, Gardini decide che è quella la tecnologia che vuole utilizzare e propone al team di analisi e sviluppo di cercare fra le aziende che sviluppano in Java per avere una soluzione su piattaforma Linux da far girare in ambiente zSeries. La scelta cade su database DB2/Udb e sul prodotto Egon di Ware Place, azienda di Verona che sviluppa in Java, tecnologia nativamente compatibile con Linux.

"La distribuzione Red Hat mi piace molto perché si tratta di un Linux standard, che si avvicina molto di più alla logica del mainframe rispetto ad altre distribuzioni", commenta Gardini. "Sono pienamente soddisfatto della scelta effettuata, l'helpdesk è molto competente e sempre disponibile, e mi ha ben supportato nella realizzazione di questo progetto complesso, che vede la presenza di Red Hat Enterprise Linux 5 in produzione con il software Ware Place, sviluppato in Java, su server Tomcat, che dialoga con il Cics dello z/VSE in XML tramite rete hypersocket".

"Ritengo che nei prossimi anni si vedranno molti mainframe rinascere grazie all'avvento dei server Red Hat per zSeries, una rinascita dovuta all'interazione fra sistemi operativi mainframe classici, come lo z/VSE con il TP monitor CICS e lo z/VM, che da quarant'anni si occupa di virtualizzazione, con sistemi Linux Red Hat in grado di offrire l'efficienza di un open source e la grafica di un web server sviluppato in Java".

Il risultato? Il sistema z/VSE, che contiene quasi quarant'anni di dati, interagisce ora via XML con l'applicazione Ware Place in Java e con il database DB2/Udb, ed è tutto gestito da Red Hat. La complessità dell'operazione sta nel fatto che l'ambiente mainframe del VSE ha una caratteristica di memorizzazione del dato diversa da Linux e Windows, e quindi quando viene effettuata una richiesta da parte di una delle 40 telefoniste del Customer Relation team, parte un elaborato processo di conversione, la complessa ricerca all'interno del database per la normalizzazione dell'indirizzo e la conversione inversa per tornare allo z/VSE.

E i tempi? L'analisi di progetto parte nel 2006 con la ricerca dell'applicazione per la normalizzazione degli indirizzi e termina nel primo trimestre del 2007 con l'entrata in produzione di Red Hat Enterprise Linux 5. Cinque persone del team IT - composto da un totale di 11 - hanno lavorato al progetto in due fasi distinte: una prima fase di analisi relativa alla scelta del prodotto e al dialogo con gli utenti del sistema e una seconda fase di programmazione che ha visto lo sviluppo in Cobol del codice che chiama il prodotto Java dal VSE.

Oggi, sono sei le istanze Red Hat che girano sulla VM del mainframe IBM z9-BC: due con Ware Place, due per attività di test e sviluppo e altre due con un ERP - dell'italiana RDS - per la contabilità e il magazzino.



BENEFITS

“Posso dichiararmi soddisfatto dei risultati ottenuti anche se c'è ancora molto da fare”, commenta Gardini. “Oggi siamo in grado di gestire diversi database DB2/Udb con oltre 24 giga di dati in ambiente open source, offrendo ai nostri clienti un servizio migliore rispetto al passato. L'obiettivo di mantenere tempi di risposta sotto il secondo, dialogando tra sistemi operativi differenti via XML all'interno del mainframe, è assolutamente raggiunto”.

La principale difficoltà che il reparto IT della Fratelli Carli si è trovato ad affrontare è stata relativa alla innovatività del progetto, dato che nessun'altra azienda aveva realizzato un ambiente di questo genere, e non c'erano esperienze precedenti da sfruttare.

“Punti di forza di Red Hat? Sicuramente il supporto, che si è dimostrato molto valido in ogni momento, e poi l'atteggiamento dell'azienda che ha accettato di buon grado la sfida che gli abbiamo proposto”, continua Gardini. “Senza dimenticare l'apertura e la standardizzazione del prodotto, utilizzabile da chiunque senza richiedere particolari conoscenze e senza alcun vincolo”.

Ad affiancare Fratelli Carli su questo progetto è stata Delphis Informatica di Genova - business partner IBM e Red Hat Advanced Partner - che da sempre supporta l'azienda nelle attività legate all'infrastruttura informatica.

“Sono fermamente convinto che Linux rappresenti la svolta per l'evoluzione del mainframe che, oggi come è sempre stato in passato, continuerà ad essere un ottimo sistema in termini di affidabilità e prestazioni”, conclude Gardini. “E per quanto ci concerne siamo solo all'inizio: nei prossimi anni ci saranno grandi stravolgimenti”.

Fratelli Carli sta infatti iniziando a lavorare su diversi progetti che prevedono lo spostamento dei diversi pacchetti software per la gestione di infrastrutture hardware collegate al mainframe, come l'emulazione di terminale e la gestione delle stampanti - oggi installati su altre piattaforme - all'interno del motore IFL.

UFFICIO INFORMAZIONI GENERALI E VENDITE RED HAT

Numero verde:

E-Mail:

**Europe, Middle East and
Africa (EMEA)**

europa@redhat.com

00800 7334 2835

Turkey

00800 448 820 640

Israel

1809 449 548

UAE

80004449549