



Storie di successo

Grazie a NetApp, Tiscali raggiunge la massima affidabilità



tiscali:

PUNTI CHIAVE

Settore

Comunicazioni

La sfida

Aumentare i ricavi offrendo servizi e-mail host, fornire business continuity e accrescere la competitività riducendo i costi IT.

La soluzione

Infrastruttura storage affidata completamente a NetApp®, implementata sull'intera gamma di software NetApp per l'efficienza dello storage, la facilità di gestione e DR.

Vantaggi

- Tempo di funzionamento pari al 99,997% per i servizi e-mail
- Tasso di utilizzo storage dell'80%
- Gestione di 1 PB di storage con 4 FTE
- Gestione della crescita annua del 60% senza aumento di personale IT
- Riduzione necessità di storage del 48% grazie alla deduplica

PROFILO DEL CLIENTE

Tiscali Italia S.p.a. (Borsa Italiana, Milano: TIS, www.tiscali.it) è una delle principali aziende italiane di telecomunicazione. Tiscali fornisce ai suoi clienti (privati e aziende) un'ampia gamma di servizi, compreso l'accesso a Internet remoto e ADSL, servizi vocali, VoIP, multimediali, a valore aggiunto, nonché altri prodotti tecnologicamente avanzati. Nel dicembre del 2009, i clienti di Tiscali in Italia erano circa 704.000, di cui oltre 570.000 clienti ADSL.

LA SFIDA

Aumentare i profitti attraverso servizi e-mail in hosting

Salvatore Pulvirenti, CIO di Tiscali, riassume l'obbligo strategico della sua azienda in una sola parola: "Crescere". Nel corso dei 12 anni dalla sua nascita, Tiscali è cresciuta costantemente, sia in modo organico che attraverso acquisizioni, fino a diventare uno dei maggiori operatori alternativi in Europa, nel settore della telecomunicazione. Quando Pulvirenti è entrato a far parte dell'azienda, nel 2000, insieme al suo team ha iniziato subito a realizzare un'infrastruttura IT scalabile e flessibile per aiutare l'azienda service provider, con base in Sardegna, a raggiungere gli elevati obiettivi di profitto e le necessità degli utenti.

Una fondamentale fonte di ricavo è il servizio e-mail pubblico di Tiscali, che comprende circa sei milioni di caselle postali per aziende e privati in Italia e nel Regno Unito.

Per attirare e mantenere i clienti è necessario fornire un servizio altamente affidabile e con tempi di inattività estremamente bassi. Il raggiungimento di tale livello di alta disponibilità richiede i componenti di infrastruttura tecnologicamente più avanzati e l'aiuto migliore dei fornitori più fidati.

Assicurare la continuità delle attività aziendali

La geologia della Sardegna è stabile. Sull'isola, infatti, non sono presenti vulcani attivi, che si trovano nella parte est del Mar Tirreno e comprendono l'Etna, lo Stromboli e il leggendario Vesuvio, e gli uragani vi si abbattano relativamente di rado.

Tuttavia, Pulvirenti non può correre rischi riguardo all'infrastruttura informatica aziendale. "In caso di calamità naturale, il mio gruppo deve fare tutto il possibile per permettere all'azienda di continuare il suo lavoro", afferma. "La business continuity aziendale è qualcosa di cui ci occupiamo e che programiamo costantemente".

Il sistema storage, l'archivio delle informazioni aziendali più importanti, deve essere protetto con strumenti e procedure di Disaster Recovery completi e collaudati. I responsabili di Tiscali si rivolgono al loro team IT per ottenere un rapido e affidabile ripristino di informazioni business-critical nel caso di interruzioni (dovute a eventi naturali o a errori umani) delle operazioni.

"NetApp si impegna per il successo dei suoi clienti. I suoi sistemi storage sono estremamente affidabili e flessibili e si rivelano straordinariamente utili per Tiscali".

Michele Fadda
Responsabile IT, Tiscali Italia S.p.a.

Gestire i costi interni per aumentare la competitività

Alle sfide che il team di Pulvirenti si trova ad affrontare quotidianamente si aggiunge anche il compito di tenere sotto controllo le spese. Il mercato europeo delle telecomunicazioni è altamente competitivo e, in caso di offerta più conveniente, i privati passano velocemente ad un altro gestore. Il controllo dei costi in tutta l'organizzazione, compresa l'infrastruttura IT, consente a Tiscali di offrire prezzi competitivi e contribuisce al suo successo sul mercato.

Lo storage risponde del 40% circa del budget IT totale di Tiscali. È fondamentale ridurre le spese in questo settore, sia per quanto riguarda le spese di capitale che i continui costi operativi. Una maggiore efficienza dello storage evita il costo relativo a storage aggiuntivo e ha un effetto positivo sulla competitività e sui profitti dell'azienda.

LA SOLUZIONE

Sviluppare un rapporto forte con un partner affidabile: NetApp

Si potrebbe affermare che Tiscali e NetApp siano cresciute insieme. Dalla sua nascita, nel 1998, Tiscali ha acquistato sistemi storage da NetApp e da altri fornitori. Quando, nel 2001, Pulvirenti ha deciso di consolidare il suo pool di fornitori, il team ha valutato tutti i fornitori storage e ha consigliato all'azienda di trasferire tutta la sua infrastruttura storage a NetApp.

Michele Fadda, responsabile IT di Tiscali Italia S.p.a., spiega il motivo. "NetApp si impegna per il successo dei suoi clienti", afferma. "I suoi sistemi storage sono estremamente affidabili e flessibili e si rivelano straordinariamente utili per Tiscali".

Consolidamento con i sistemi e i servizi di NetApp

Ora le operazioni di Tiscali sono supportate da un ampio sistema storage secondario di NetApp. I sistemi vanno da otto della serie FAS6000 e cinque della serie FAS3000 ad una varietà di sistemi NetApp minori, per un totale di oltre 40 con una capacità combinata di oltre un petabyte di storage raw. Circa il 60% dell'ingombro storage di Tiscali è dedicato al servizio e-mail. Un vantaggio fondamentale per Tiscali è la flessibilità di unire e integrare storage su un unico sistema NetApp per soddisfare un'ampia gamma di esigenze, all'interno del data center.

Tiscali ha adottato Data ONTAP® 7 come standard per i sistemi operativi e sta prendendo in considerazione la futura adozione di Data ONTAP 8 Cluster per specifiche esigenze di alta disponibilità. L'azienda ha implementato un'ampia gamma di software NetApp, comprese le soluzioni NetApp SnapManager®, NetApp FlexClone®, NetApp SnapMirror®, NetApp SnapVault® e NetApp SnapDrive® per UNIX®.

Il gruppo di Fadda è estremamente competente e autosufficiente, ma in alcune occasioni deve rivolgersi all'esterno per richiedere competenze specializzate e supporto tecnico. Un contratto NetApp SupportEdge Premium e l'impegno mirato dei servizi di assistenza globale NetApp offrono a Tiscali l'aiuto necessario e ad un costo conveniente.

Implementare architettura e software di Disaster Recovery

Il Disaster Recovery (DR) richiede più di un backup, ma si basa su un solido e affidabile sistema di protezione dei dati. Il software NetApp SnapVault e Symantec™ NetBackup™ forniscono quelle basi, grazie all'implementazione di un sistema disaster recovery che archivia circa 100TB di dati ogni giorno.

Attualmente, Tiscali sta aggiornando le sue funzionalità di Disaster Recovery con l'aggiunta di un sito DR remoto a Roma, a circa 300 km dalla Sardegna. NetApp FlexVol® e FlexClone, così come i prodotti SnapManager, creano copie di tutti i dati, compresi i database Oracle® e SQL Server®, che vengono poi copiati sul sito DR utilizzando SnapMirror. Al momento, il team di Fadda sta verificando la nuova procedura DR.

VANTAGGI PER L'AZIENDA

Offrire ai clienti servizi e-mail di altissima qualità

Con l'enorme crescita della presenza di video su Internet, oggi i clienti hanno

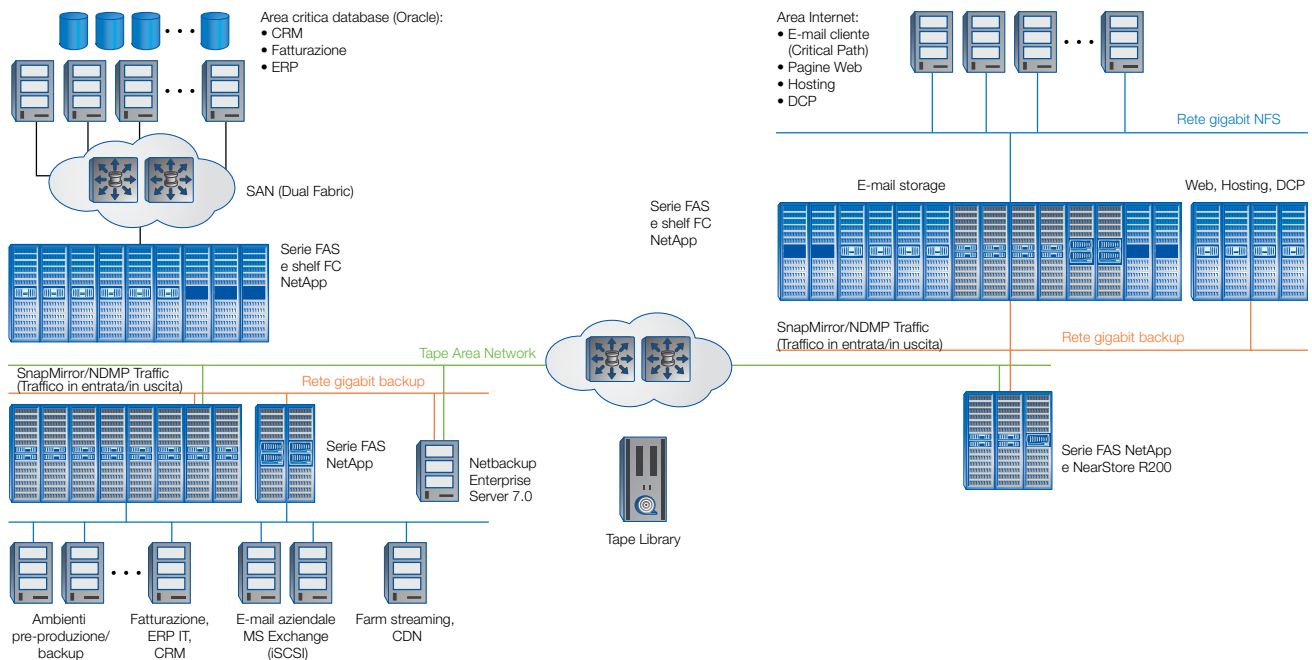


Figura 1) Infrastruttura storage di Tiscali Italia S.p.a.

bisogno di caselle postali di dimensioni maggiori. Grazie al livello elevato di efficienza dello storage e alla facilità di provisioning fornita da FlexVol e da altre tecnologie NetApp, Tiscali è in grado di offrire a ciascun cliente una casella postale di 10 GB, un grande vantaggio rispetto alla concorrenza.

La piattaforma e-mail di Tiscali, basata su storage e cluster server di NetApp attraverso Veritas™ Cluster Server, un prodotto Symantec, supera le aspettative dei clienti per quanto riguarda la disponibilità. Una recente verifica ha determinato un tempo di funzionamento del service provider pari al 99,997%, cioè meno di 16 minuti di tempo di inattività all'anno.

Tiscali ritiene che la flessibilità di NetApp con prodotti come FlexVol e SnapDrive per UNIX sia l'elemento che ha contribuito al maggiore tempo di funzionamento.

Il raggiungimento dell'elevata affidabilità dipende in parte dalla rapida ed efficace risposta ai problemi. Secondo Fadda, il supporto di NetApp è stato eccellente. "Circa un anno fa, si sono verificati problemi nelle performance del nostro servizio e-mail nel Regno Unito, un problema intermittente molto difficile da risolvere", ricorda. "NetApp ha mandato subito due tecnici dell'assistenza sul posto. In due settimane, lavorando con attenzione e minuzia, hanno capito che la causa era riconducibile a una cache in memoria non

correttamente risolta. Hanno risolto rapidamente il problema e, ancora una volta, teniamo fede agli accordi SLA".

Aumentare l'utilizzo e l'efficienza dello storage

Per mantenere il controllo dei costi relativi allo storage è necessario massimizzare l'utilizzo storage e minimizzare la duplicazione dei dati. La deduplica, una funzionalità incorporata in Data ONTAP 7, ha ridotto del 48% le esigenze storage di Tiscali. Con l'utilizzo di altre soluzioni NetApp, come FlexVol e FlexClone, il team IT ha aumentato l'efficienza dello storage, raggiungendo un tasso di utilizzo dell'80%. "Continuiamo a cercare di raggiungere tassi di utilizzo più elevati", nota Fadda. "Ogni punto percentuale rappresenta 80 TB di storage che non è necessario acquistare".

Minimizzare i costi operativi relativi allo storage

Quando Tiscali ha deciso di adottare come standard lo storage NetApp, il team IT ha preso in considerazione i diversi approcci a supporto, aggiornamenti e manutenzione. Per le modifiche, altri fornitori richiedevano servizi di professionisti esterni, un approccio costoso che limita la flessibilità dell'infrastruttura storage. Grazie a NetApp, il team di Fadda ha ora un controllo maggiore. "Possiamo cambiare un disco difettoso o aggiungere storage in base alle esigenze, semplicemente utilizzando le nostre risorse interne", spiega.

La gestione storage è stata enormemente semplificata grazie all'architettura unificata di NetApp. Mentre lo storage aziendale cresce rapidamente (del 60% ogni anno), non si può dire lo stesso per il personale. "Tiscali è riuscita ad aumentare lo storage per soddisfare la richiesta in costante crescita senza aggiungere ulteriore personale per la gestione storage", afferma Fadda. Tiscali gestisce oltre un petabyte di storage solamente con quattro FTE (Full-Time Equivalent, dipendenti a tempo pieno).

Soddisfare gli obiettivi aziendali di business continuity

Grazie alla tecnologia NetApp e all'architettura DR migliorata, al momento il team IT di Tiscali soddisfa gli obiettivi aziendali di business continuity. L'azienda può recuperare le informazioni essenziali dagli archivi in 30 minuti (Recovery Time Objective o RTO). Grazie ai backup giornalieri completi, la perdita media di dati in casi di catastrofe naturale richiederebbe circa 12 ore (Recovery Point Objective o RPO).

Innovare per il nostro futuro

Nonostante gli importanti traguardi raggiunti nel consolidamento e nell'efficienza, il team IT di Tiscali non rimane con le mani in mano. L'azienda sta realizzando una quantità di iniziative strategiche, compresi la virtualizzazione dell'infrastruttura server con il software VMware® ESX e l'aggiornamento del sistema e-mail interno attraverso

"Consideriamo NetApp più che un semplice fornitore. È un vero partner per la nostra azienda".

Salvatore Pulvirenti
CIO, Tiscali Italia S.p.a.

Microsoft® Exchange Server e Microsoft SQL Server. Tiscali ha già iniziato a implementare i corrispondenti componenti storage, in particolare NetApp SnapManager per Microsoft SQL Server, SnapManager per Microsoft Exchange e SnapManager per Virtual Infrastructure.

Pulvirenti si aspetta che NetApp continui a ricoprire un ruolo centrale man mano che Tiscali proseguirà con il miglioramento della sua infrastruttura a livello internazionale.

"Consideriamo NetApp più che un semplice fornitore", afferma. "È un vero partner per la nostra azienda".

CHI È NETAPP

NetApp crea innovative soluzioni di storage e di gestione dei dati, che favoriscono il progresso delle aziende, garantendo risparmi eccezionali sui costi. Venite a scoprire sul nostro sito www.netapp.it la nostra passione nel sostenere aziende, sparse in tutto il mondo, che vogliono andare più lontano, più velocemente.

COMPONENTI DELLA SOLUZIONE

Prodotti NetApp

Sistemi storage NetApp serie FAS6080, FAS3050 e FAS960

Sistema operativo NetApp Data ONTAP 7G

Deduplica NetApp

NetApp FlexVol

Software NetApp SnapManager per Virtual Infrastructure, SnapManager per Microsoft Exchange Server, SnapManager per SQL Server

NetApp FlexClone

NetApp SnapMirror, SnapVault e SnapDrive per UNIX

Protocolli

NFS, Fibre Channel

Prodotti di terze parti

VMware ESX

Oracle Database

Microsoft Exchange Server 2007

Microsoft SQL Server 2008

Symantec NetBackup

Veritas Cluster Server

Ambiente

Software Memova Messaging di Critical Path

Software Siebel CRM

Software Oracle Finance

Server Sun™, Dell, HP e IBM che eseguono Solaris™, Linux® e Windows®

Applicazioni di sicurezza e-mail Bizanga



www.netapp.com/it

© 2010, NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Nessuna porzione del presente documento può essere riprodotta senza esplicito consenso scritto da parte di NetApp, Inc. NetApp, il logo NetApp, Go further, faster, Data ONTAP, FlexClone, FlexVol, SnapDrive, SnapManager, SnapMirror e SnapVault sono marchi o marchi registrati di NetApp, Inc. negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Microsoft, Windows ed SQL Server sono marchi registrati di Microsoft Corporation. Linux è un marchio registrato di Linus Torvalds. Solaris e Sun sono marchi di fabbrica di Sun Microsystems, Inc. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. Symantec, NetBackup e Veritas sono marchi di Symantec Corporation o di relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. VMware è un marchio registrato di VMware, Inc. UNIX è un marchio registrato di The Open Group. Tutti gli altri marchi o prodotti sono marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari e devono essere utilizzati come tali. CSS-6308-0410