

Case History



Elettronica B2C? Il business migliora con i thin client



Paolo Mancini,
responsabile Technology Development Mediamarket

Mediamarket, proprietaria dei marchi Media World e Saturn, ha scelto la tecnologia Praim per virtualizzare migliaia di postazioni utente sul territorio nazionale e gestirli centralmente.

Oltre 7.500 collaboratori in Italia, punti vendita su tutto il territorio. E due portali di e-commerce, uno dei quali è il primo a livello nazionale in termini di accessi/anno e fatturato in ambito beni di elettronica B2C. E' in estrema sintesi il biglietto da visita di Mediamarket S.p.A., parte della tedesca MEDIAMARKT Saturn Holding GmbH (877 megastore in Europa, dato esercizio 2010) e proprietaria dei marchi Media World, Saturn, Media World Compra On Line e Saturn Online Shop, con i quali opera in Italia. La società ha fatto registrare un fatturato di 2.514 milioni di euro nel 2010, confermandosi come prima realtà di settore sul suolo nazionale. Questo anche grazie a una presenza geografica capillare: Media World vanta ottantanove punti vendita dislocati per lo più nei maggiori centri commerciali, mentre Saturn è presente nelle principali città italiane con sedici punti vendita. Entrambi i marchi hanno i loro portali online, in particolare quello di Media World, oltre a essere il più grande d'Italia, è anche una presenza storica, essendo stato lanciato nel 1999. Una realtà così articolata e distribuita non può che arrivare a possedere – nell'arco degli anni – un vero e proprio esercito di pc, come conferma Paolo Mancini, responsabile Technology Development di Mediamarket: "Considerando i punti vendita e la sede centrale, contiamo in effetti alcune migliaia di postazioni. Fino al 2011 erano tutte composte da classici pc con relativa dotazione delle più diverse periferiche".

Chiudere il cerchio dell'efficienza

Un parco così ampio richiedeva notevoli sforzi dal punto di vista organizzativo ed economico, in particolare la gestione complessiva finiva per complicarsi e frammentarsi per effetto dei problemi hardware ai cui il singolo pc va incontro per sua natura. Nel 2010 molte postazioni giungono al termine del loro ciclo di vita. Si pone allora il problema della sostituzione, che l'IT affronta tenendo conto di alcune considerazioni: "Gli utenti evidenziavano di continuo problemi di natura prestazionale – ricorda Mancini – anche se la maggior parte delle applicazioni in uso vengono erogate dalla nostra server farm centralizzata, dove possiamo scalare sulla potenza dei sistemi e quindi sull'erogazione ottimale delle stesse. Ma è evidente che se l'endpoint soffre in termini di performance, il cerchio dell'efficienza non si chiude". In più, un guasto hardware comportava talora un disservizio per l'utente che poteva trascinarsi anche per alcuni giorni, essendo il parco vasto e geograficamente distribuito. La sostituzione della componente guasta e le attività di riconfigurazione dei client erano potenzialmente fonte di difficoltà per l'addetto di reparto nello svolgere al meglio il suo servizio alla clientela. E ovviamente non potrebbe esistere attività più business critical per Mediamarket.



Praim XT900-I, il thin client scelto da Mediamarket



Cogliere la sfida di un cambiamento radicale

“Quale migliore occasione del rinnovo del parco pc – dichiara Mancini – per ripensare a come erogare i servizi endpoint?” Tra le ipotesi al vaglio ha prevalso la prospettiva di virtualizzare i desktop: “Una sfida radicale all’insegna del cambiamento, condivisa e sostenuta dal nostro CIO, Luca Luminoso, soprattutto per un contesto così vasto e diversificato come quello dei punti vendita della catena Media World e Saturn”. Ancor prima degli aspetti tecnologici, avevamo l’esigenza di trovare un partner tecnologicamente all’altezza, che fosse in grado di seguirci su questa strada: chiedevamo il massimo coinvolgimento per potere affrontare assieme al nostro personale IT e al partner le difficoltà che si sarebbero incontrate in un progetto così complesso, per il quale abbiamo scelto per la virtualizzazione VMWare VSphere 4 e la pubblicazione delle VM con Citrix Xen Desktop. Il progetto ha indotto anche alla revisione dei processi di gestione e di management degli ambienti distribuiti”. E per gli endpoint? “In base alla qualità e all’affidabilità dimostrata nei test, la scelta è caduta sui thin client Praim XT 900 con OS ThinOX”. Non solo: dovendo abbattere i costi di helpdesk sul parco pc, “era per noi essenziale una soluzione di management centralizzata dei device che ci aiutasse a ridurre al minimo i tempi di azione in caso di problemi”. E in effetti la gestione completa e l’assistenza centralizzata dei thin client sono possibili con la console Praim ThinMan Enterprise Edition.

Il progetto: la fase di test...

Nel settembre 2010 Mediamarket parte con una prima fase di proof of concept. L’IT ricostruisce un vero e proprio ambiente di lavoro in laboratorio, una simulazione con tutte le tipologie di postazione utente, siano esse di vendita o di backoffice. Vengono testate tutte le applicazioni e le periferiche utilizzate nei negozi, ovvero più di una trentina. Le problematiche maggiori si sono presentate sui software e le periferiche di partner commerciali: “Ma tutte sono state affrontate e risolte – commenta Mancini – grazie alla collaborazione dei vendor coinvolti, tra cui Praim, del prime contractor Mauden e di Personal Data, sia nella fase di Poc e studio di fattibilità, che nella fase di implementazione e di realizzazione, naturalmente, con le competenze

interne dell’IT, sempre con il coordinamento tecnico della divisione progettazione tecnologica. L’obiettivo era dare all’utente una postazione di lavoro più efficiente mantenendo il più possibile inalterata la user experience. Risultato completamente raggiunto”.

...e il “go live”

Arriva così il momento di passare in produzione. Proprio in quel periodo il punto vendita Saturn di Milano viale Certosa andava incontro a una ristrutturazione non da poco, dovendo raddoppiare la sua superficie espositiva. “Era per noi un’ottima opportunità”, spiega Mancini. “Il pilot si è svolto in questo negozio, concludendosi in tempi piuttosto rapidi: già a fine gennaio 2011 è andato live. Il pieno successo di tale realizzazione ha dato il via al roll out del progetto complessivo di virtualizzazione desktop, che da febbraio a ottobre 2011 (con pausa nei mesi di luglio e agosto) ha portato alla trasformazione di circa 1600 postazioni in tecnologia virtuale su 52 negozi distribuiti in tutta Italia, che rappresentano circa il 50% dei nostri punti vendita. Oltre a queste, anche le nuove aperture 2011 sono state tutte eseguite con la tecnologia virtuale”.



Fra i benefici, la gestione centralizzata

Il passaggio al virtuale ha portato benefici non indifferenti. Introducendo una migliore gestione delle postazioni, la direzione IT si è assicurata maggiore flessibilità, riduzioni dei disservizi all’utente dovuti a guasti della postazione di lavoro, maggiore indipendenza delle prestazioni del client dalla componente hardware. In tutto ciò ha giocato un ruolo fondamentale Thin Man Enterprise Edition: “Il tool di gestione centralizzata dei thin client – commenta Mancini – ci è stato di grande aiuto per la gestione di un parco così vasto come quello installato in Mediamarket.



Il confronto tecnico con Praim ha portato a un’evoluzione del prodotto che ora, a solo un anno di distanza dalla prima versione installata, è stato notevolmente arricchito di funzionalità ed è diventato uno strumento indispensabile per una gestione rapida ed efficiente dell’infrastruttura distribuita sul territorio”. Un altro tema importante per l’IT era il risparmio economico,

garantito da due aspetti: il risparmio energetico e la possibilità di sostituire i thin client eventualmente guasti in pochi minuti, il che ha permesso di abbattere i costi della manutenzione on site e le relative attività in trasferta per le riconfigurazioni complesse. “Anche le attività del nostro Help Desk – aggiunge Mancini – grazie alla ridotta necessità di recarsi in loco per eseguire le attività di supporto, sono risultate più veloci, migliorando il livello di servizio e la qualità del lavoro. “Sul fronte dell’energia, sapevamo che l’introduzione del thin client avrebbe portato a una riduzione dei consumi, visto che l’assorbimento è inferiore ai tradizionali pc”.



Vantaggi per il business

“Ci sono poi benefici diretti per il business”, prosegue Mancini. “La virtualizzazione ci consente la creazione di una nuova postazione in pochi minuti. Possiamo così venire incontro rapidamente a esigenze particolari o modifiche di layout del negozio, con evidente vantaggio per le attività di business. La maggior potenza resa disponibile per le VM dallo sharing delle risorse, rispetto a quella presente nei classici pc, ci consente di dare postazioni più performanti con soddisfazione per l’utente. Inoltre, con questa tecnologia, svincoliamo l’utente dalla postazione fisica: potrà ritrovare il suo desktop e le configurazioni delle sue applicazioni da qualsiasi postazione in negozio. La scelta di Praim è stata positiva, per il prodotto e per la capacità di supporto. In occasione di alcune problematiche generali abbiamo avuto modo di apprezzare la velocità e l’accuratezza delle risposte nonché la disponibilità a mettere in gioco direttamente i laboratori. Praim Italia, ha mostrato sempre la massima competenza e capacità di supporto a un progetto così articolato”. Il successo del progetto porterà Mediamarket a valutare ulteriori sviluppi: “Con l’introduzione dei thin client wireless – conclude Mancini – contiamo di diminuire, in un prossimo futuro, i costi di cablaggio e i costi derivanti dall’adozione di nuovi layout delle aree vendite”.

L'azienda	<i>Mediamarket S.p.A., proprietaria dei marchi Media World, Saturn, Media World Compra On Line e Saturn Online Shop</i>
L'esigenza	<i>In occasione del rinnovo del parco pc, migliorare l'efficienza della gestione e abbattere i costi di manutenzione</i>
La soluzione	<i>Virtualizzazione dei desktop con thin client Praim XT 900 (sistema operativo: ThinOX). Gestione da un unico punto con la console Praim ThinMan Enterprise Edition</i>
I benefici	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestione centralizzata e flessibile dei desktop</i> • <i>Riduzione dei costi per minor dispendio energetico e minori interventi in loco</i> • <i>Indipendenza delle prestazioni client dalla componente hardware</i> • <i>Attività di Help Desk più veloci con riduzione dei disservizi all'utente</i> • <i>Personalizzazione delle postazioni</i> • <i>Migliori livelli di servizio</i> • <i>Migliore qualità del lavoro</i>