

## Fare shopping tra le nuvole

*Con il trasferimento della sede aziendale e l'apertura di nuovi punti vendita il Cliente ha dovuto riprogettare i servizi di comunicazione tra la rete dei negozi e l'amministrazione centrale: nuove connessioni in grado di garantire continuità ai flussi di dati e fonia e un'infrastruttura di server realizzata con le tecnologie più evolute, per poter offrire ai propri clienti sempre più servizi e una migliore esperienza di acquisto.*

Il Cliente fa parte di un grande gruppo italiano specializzato nella vendita al dettaglio di elettrodomestici, elettronica, informatica e telefonia mobile, i punti vendita sono aperti tutti i giorni dell'anno dalle 9 alle 22 e i prodotti proposti, i più noti di tutti i principali marchi, generano grande affluenza nei negozi.

Nel tempo alla vendita dei prodotti si sono aggiunti nuovi servizi dedicati ai consumatori: informazioni e assistenza, finanziamenti, spedizione e installazione, gestione di resi e riparazioni.

Inoltre ci sono attività gestite direttamente dalla sede centrale: logistica dei magazzini, ordini ai fornitori e vendita in modalità e-commerce.

La priorità per il Cliente era la **qualità dei servizi di comunicazione** tra la sede e i punti vendita.

L'operatività di questi ultimi richiedeva il continuo accesso al Gestionale aziendale per conoscere le disponibilità di magazzino, registrare le vendite e rilasciare i documenti contabili al cliente finale.

Tali procedure dovevano risultare il più possibile rapide e semplici per gli addetti alla vendita.

Inoltre il settore in cui opera il Cliente è fortemente concorrenziale e oggi sono i servizi aggiuntivi, più che il prezzo di vendita, ad attirare verso la propria insegna e fidelizzare i consumatori.

Abbiamo analizzato la situazione inquadrandola in un orizzonte temporale ampio, consapevoli sia dell'evoluzione tecnologica in corso che delle continue novità introdotte nel mondo della GDO.

La nostra prima proposta è stata di ampliare la capacità delle linee, affiancarle a **linee di backup, differenziate** sia nel percorso che per tecnologia, e aumentare ulteriormente il livello di **disponibilità** collegando due router distinti per ciascuna sede, ovviando con la **ridondanza** a eventuali guasti.

Avremmo inoltre garantito, per tutto l'orario di apertura dei punti vendita, un **supporto tecnico** di primo livello e un servizio di sostituzione degli apparati guasti per ristabilire la situazione di ridondanza.

Le connessioni così strutturate hanno consentito di migliorare la qualità dei servizi esistenti ma anche di introdurre di nuovi: il **Voice over IP** e la conseguente dismissione delle vecchie linee ISDN con una notevole diminuzione dei costi telefonici, il collegamento in rete degli SmartTV per mostrare ai clienti le nuove funzionalità di un televisore evoluto, la gestione delle "Fidelity Card" tramite il collegamento alla piattaforma aziendale, l'accesso dedicato, per clienti e fornitori, ai dati gestionali tramite area riservata del sito Web.

Abbiamo poi concordato il trasferimento di tutto il software gestionale dai server fisici in sede verso un'**infrastruttura virtualizzata** all'interno del nostro Data Center, per svariati motivi tecnici ed economici:

- il software era installato su un modello di server non recente, con **costi di manutenzione** elevati;
- il backup veniva effettuato su un'unità NAS di qualità non elevata collocata nello stesso edificio;
- un nuovo server fisico, con la prevista crescita delle attività di sede e punti vendita, sarebbe diventato nuovamente e rapidamente obsoleto, comportando nuovi costi per la sua sostituzione;
- il luogo dove erano posti i server era carente dal punto di vista impiantistico e di sicurezza;
- la sede aziendale non era raggiunta da Fibra Ottica e questo costituiva un limite, oltre che per l'operatività dei punti vendita, anche per l'azienda esterna che manteneva il software.



Ancora una volta la qualità delle proposte e delle attività svolte da personale tecnico competente ha dimostrato che i costi da sostenere nell'immediato non sono l'unico elemento di cui tenere conto in un progetto che abbia come fine ultimo la **crescita aziendale**.

Dall'inizio della collaborazione con il Cliente sono passati circa dieci anni in cui sono stati attivati nuovi punti vendita, si sono evolute le **tecnologie di accesso**, ma soprattutto è cresciuta la soluzione di **virtualizzazione** a seguito delle nuove esigenze aziendali, a dimostrazione di come una scelta lungimirante comporti **minori costi** di manutenzione dei sistemi e migliori **performance**.

## I punti chiave della soluzione

### **infrastruttura di accesso a internet ad alta disponibilità**

- collegamento delle sedi del cliente con le migliori tecnologie disponibili sul territorio
- collegamenti di backup in tecnologia differenziata e apparati di accesso ridondati
- trasporto su reti wholesale con banda garantita al cliente
- gestione della sicurezza di accesso ai dati mediante VPN point to point

### **infrastruttura di private cloud ad alta disponibilità**

- migrazione physical to virtual dei server aziendali su risorse isolate e dedicate al cliente
- ambiente di virtualizzazione in data center con elevati livelli garantiti di sicurezza del servizio

### **servizi di supporto tecnico professionali e responsivi**

- servizio helpdesk esteso 365x24 per segnalazione di malfunzionamenti con apertura diretta ticket
- network operations center (NOC) con monitoraggio continuo di linee, apparati e infrastruttura cloud
- security operations center (SOC) con monitoraggio continuo delle minacce informatiche
- disponibilità e ripristino dei servizi coperti da SLA

