

Messengerie Libri: un nuovo modo di lavorare con il portale SAP

L'area Technology Solutions di REALTECH Italia ha contribuito alla realizzazione del nuovo portale corporate basato su piattaforma SAP NetWeaver Enterprise Portal 6.0, con l'obiettivo di fornire ai clienti di Messengerie Libri una risposta di eccellenza ai bisogni del mercato editoriale, attraverso servizi mirati on-line e off-line affidabili e puntuali.

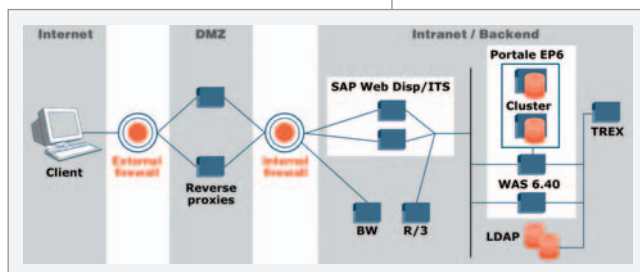
: success story

Messengerie Libri



Pino Omodei Salè
Direttore Sistemi Informativi, Messengerie Libri

“Il management di Messengerie Libri ha voluto unificare l'identità del sito istituzionale del portale Meli, per enfatizzare la volontà dell'azienda di concentrare le proprie risorse su un unico strumento capace di soddisfare i bisogni del proprio mercato in modo completo e pienamente soddisfacente, sia dal punto di vista operativo che relazionale.”



Scenario Sizing





Messaggerie Libri è il più importante distributore italiano di prodotti editoriali. Oltre 150 editori hanno scelto Messaggerie Libri come partner della propria attività, che attualmente coinvolge circa 4.000 punti vendita tra librerie e cartolerie. La mission di Messaggerie Libri è quella di offrire al mercato librario italiano i migliori servizi editoriali in termini di completezza, continuità, affidabilità e qualità delle prestazioni. Messaggerie Libri è parte di una grande holding dalla quale dipendono importanti nomi del mercato editoriale italiano e internazionale, tra i quali: Informazioni Editoriali, Internet Book Shop Italia, Fastbook, MEL Bookstore, MEL Giannino Stoppani, Stock Libri, Opportunity GDO. <http://www.messaggerielibri.it>.

REALTECH Italia e il progetto Portale Meli.it

Progetto realizzato in collaborazione con Ecoh Media condotto al fine di perseguire i business benefit seguenti:

- canale d'integrazione diretta con il proprio mercato;
- fidelizzazione del proprio mercato attraverso la creazione di nuovi servizi dedicati;
- servizi di maggior qualità per fornire comunicazioni tempestive;
- più informazioni a parità di tempo – migliore capacità di aggiornamento.

Il problema e il bisogno specifico da soddisfare

Quando Messaggerie Libri ha coinvolto REALTECH ed Ecoh Media nel progetto portale, aveva già attivi due siti: il sito istituzionale di presentazione dell'azienda e dei suoi servizi (realizzato in HTML) e il portale per gli utenti interni realizzato con SAP Enterprise Portal 5.0. Il sito istituzionale presentava contenuti di carattere informativo sull'azienda e sugli aggiornamenti del catalogo, oltre a una serie di servizi come la ricerca agenti, la lista editori distribuiti, i riferimenti ai CEDIS, l'iscrizione alla Newsletter, la Ricerca disponibilità, i contratti per diventare cliente Meli, etc.. Il portale Meli realizzato con SAP EP 5.0 era aperto agli utenti interni che si collegavano con login e password di rete, accedendo a diversi livelli d'informazione in funzione del loro profilo.

"Il management di Messaggerie Libri – dice il Direttore Sistemi Informativi, Pino Omodei Salè – ha voluto unificare l'identità delle due

iniziative per enfatizzare la volontà dell'azienda di concentrare le proprie risorse su un unico strumento capace di soddisfare i bisogni del proprio mercato in modo completo e pienamente soddisfacente, sia dal punto di vista operativo che relazionale."

La scelta di unificazione in un unico portale, ha avuto quindi come presupposto uno studio approfondito per l'individuazione di un concept capace, da un lato di veicolare i servizi tecnici e i dati verso il pubblico e verso la clientela (librai ed editori), e dall'altro di garantire la facilità d'uso e l'appeal a tutti i livelli di utenza. Nel contempo avere una infrastruttura tecnologica modulare, flessibile e scalabile.

Soluzione: la scelta di SAP

La sfida che Messaggerie Libri ha proposto a REALTECH ed Ecoh Media è stata quella di affiancarla nella realizzazione di questo nuovo modello di business come partner per la realizzazione dell'applicazione web e dell'implementazione tecnologica. La sfida funzionale era stimolante in quanto il portale, oltre che all'utenza interna di Messaggerie Libri, doveva offrire l'accesso e i servizi a Editori, Reti/Agenti e Librai. Particolare e nuova attenzione doveva essere rivolta al target costituito dal segmento dei Librai medi, già Clienti di Messaggerie Libri. La sfida tecnologica era complessa e presentava vincoli significativi, quali l'utilizzo integrale della tecnologia SAP, la scalabilità dell'architettura, la necessità di integrare applicazioni di diversa natura e l'accesso sicuro ai dati aziendali.

L'infrastruttura tecnologica

Meli.it è stato realizzato sfruttando la nuova componente SAP Enterprise Portal 6.0 di SAP NetWeaver, la piattaforma applicativa aperta di integrazione, sviluppata da SAP per fornire agli utenti una rappresentazione unificata delle informazioni di business critiche residenti all'interno di ambienti IT e applicazioni di tipo eterogeneo.

L'infrastruttura tecnologica e applicativa è stata progettata non solo con caratteristiche di alta affidabilità e continuità del servizio, ma anche di flessibilità nell'adattarsi alle variazioni di carico, introducendo una ridondanza dei componenti critici, assieme a funzioni di bilanciamento automatico del carico

e meccanismi di scalabilità dei dispositivi. La piattaforma Windows a sostegno del portale è costituita da un'architettura a tre livelli che comprende:

1. una serie di Web Server Apache, direttamente esposti a internet in DMZ, in load balancing hardware in grado di smistare le richieste verso il portale, l'ITS e BW;
2. due macchine in load balancing con ITS e SAP Web Dispatcher rispettivamente per il collegamento a SAP R/3 e per il load balancing verso le istanze del portale;
3. tre istanze (una Central Instance e due Dialog Instance) su WAS 6.40;
4. un sistema di back-end su cluster Microsoft (MSCS) per il Database;
5. un server per il servizio di Text Retrieval & Information Extraction (TREQ) di SAP;
6. un sistema di server LDAP ridonato (Microsoft Active Directory), contenente utenze interne ed esterne e utilizzato anche dalla Central User Administration (CUA) per la sincronizzazione degli utenti su tutti i sistemi SAP di Messaggerie Libri.

Alla scalabilità verticale dei server ad alta potenza, delegati alla gestione del database e delle ricerche testuali, che possono aumentare via via processori e memorie, si aggiunge la scalabilità orizzontale delle istanze WAS, che fa fronte agli incrementi successivi del traffico con la semplice aggiunta di nuove macchine.

Inoltre, la scelta di tecnologie Fault Tolerant, come quelle fornite da MSCS Cluster per la Central Instance del portale e il Database, garantisce la massima disponibilità di servizio all'interno delle infrastrutture applicative, fattore fondamentale per assicurare agli utenti finali sempre la massima qualità del servizio. Qualità, scalabilità, flessibilità, rapidità di visualizzazione delle pagine, ma anche vantaggi nei costi (dovuti alla dismissione del sito istituzionale precedente) e nelle attività di esercizio dei sistemi, ottimizzando gli investimenti esistenti basandosi su standard aperti.

Infine, per soddisfare le esigenze di sicurezza e riservatezza nel trattamento dei dati gestiti, è stato adottato il protocollo SSL a 128 bit (che a oggi rappresenta uno dei massimi livelli di sicurezza raggiungibili) in ogni comunicazione tra i client degli utenti e il portale.