

REALTECH Customer Success Story

Il primo obiettivo raggiunto dall'azienda è stato quello 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.

Pino Omodei Salè, Direttore Sistemi Informativi di Messaggerie Libri



IL PROGETTO IN PILLOLE

Azienda

Messaggerie Libri S.p.a.
<http://www.messaggerielibri.it>

Settore di mercato

Distribuzione editoriale

Obiettivi del progetto

Realizzazione di un portale corporate unificato, di servizi dedicati ai librai, agli editori e ai dipendenti

Partner di implementazione

ECOH MEDIA, REALTECH Italia

Ambiente tecnologico

Piattaforma SAP NetWeaver™ che include SAP Enterprise Portal 6.0 e SAP Web Application Server 6.40

Business benefits

- Canale d'interazione 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

Hardware

Server IBM con processori Intel (serie x345 e x366)

Sistema operativo

Windows 2003 Enterprise con database Oracle (Linux RedHat per la parte di Reverse Proxy)



MESSAGGERIE LIBRI

CON LA TECNOLOGIA SAP, MESSAGGERIE LIBRI HA REALIZZATO L'OBIETTIVO STRATEGICO DI VEICOLARE DATI E SERVIZI SU UN UNICO CANALE IN CUI LA FACILITA' D'USO E L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA MODULARE, FLESSIBILE, SCALABILE, GIOCANO UN RUOLO CHIAVE.

L'AZIENDA E IL SETTORE

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 quello 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 ed internazionale, tra i quali: Informazioni Editoriali, Internet Book Shop Italia, Fastbook, MEL Bookstore, MEL Giannino Stoppani, Stock Libri, Opportunity GDO.

IL PROBLEMA E IL BISOGNO SPECIFICO DA SODDISFARE

Quando Messaggerie Libri ha coinvolto ECOH MEDIA e REALTECH Italia nel progetto Portale, aveva già attivi due siti: il sito istituzionale di presentazione dell'azienda e dei suoi servizi (realizzato in HTML), ed 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 ad 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 EP5.0 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 Messagerie Libri – dice il Direttore dei 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 un'**infrastruttura tecnologica modulare, flessibile e scalabile**.

SOLUZIONE: LA SCELTA DI SAP

La sfida che Messagerie Libri ha proposto ad ECOH MEDIA e REALTECH Italia 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 tecnologica era complessa e presentava vincoli significativi, quali l'utilizzo integrale della tecnologia SAP e la necessità di integrare applicazioni di diversa natura.

La sfida funzionale era stimolante in quanto il portale, oltre che all'utenza interna di Messagerie Libri, doveva offrire l'accesso ed 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 Messagerie Libri.

In questa prospettiva ECOH MEDIA ha impostato il lavoro di studio e realizzazione sia in termini di user experience, che in termini di applicazioni da realizzare. Di grande rilevanza è stato il coordinamento delle attività di natura tecnica, in collaborazione con il partner tecnologico REALTECH Italia, e delle attività di concettualizzazione del layout grafico del portale, in collaborazione con l'agenzia di comunicazione MN&CG.

La potenza e la flessibilità degli strumenti messi a disposizione da SAP è stata particolarmente apprezzata durante l'implementazione degli interventi di personalizzazione del layout grafico, la cui complessità andava al di là della realizzabilità con le soluzioni "out of the box" offerte dalla piattaforma SAP EP 6.0, relativamente al portal design ed al portal customization.

Utilizzando le Java libraries di SAP, per interagire con la struttura delle pagine/worksets/roles definita nell'area di content administration di EP6, è stato relativamente facile implementare nuovi componenti, raggiungendo con grande efficienza un risultato completamente soddisfacente.

Per quanto concerne la navigazione è stato realizzato un componente java con natura duale da utilizzarsi sia all'interno del portale EP6 che nei progetti j2ee che girano sul WAS.

Il design e l'implementazione dei componenti applicativi previsti per il portale è stato realizzato con utilizzo di Java standard technologies (JSP, Java Servlets, Java Beans, etc.).

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 ed 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,



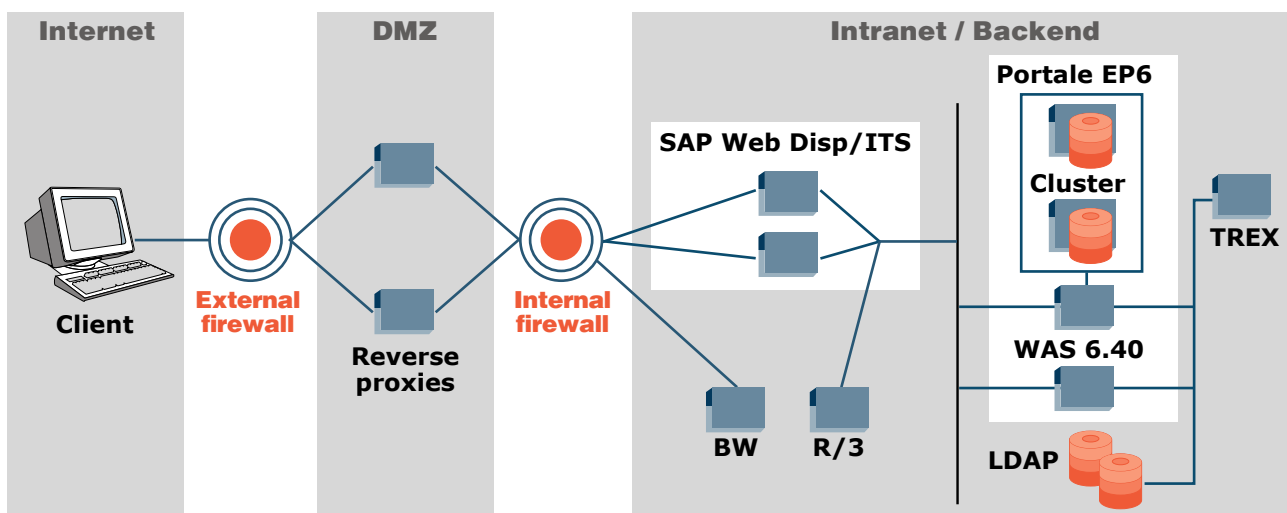
introducendo una ridondanza dei componenti critici, assieme a funzioni di bilanciamento automatico del carico e meccanismi di scalabilità dei dispositivi. La piattaforma Windows a sostegno del portale è costituita da un'architettura a tre livelli che comprende:

1. una serie di Web Server Apache, direttamente esposti ad 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 (TREX) di SAP;
6. un sistema di server LDAP ridondato (Microsoft Active Directory), contenente utenze interne ed esterne ed 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 ed 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 ad oggi rappresenta uno dei massimi livelli di sicurezza raggiungibili) in ogni comunicazione tra i client degli utenti ed il portale.





REALTECH Italia S.p.A., fondata nel 1996, è la filiale della multinazionale tedesca REALTECH AG (quotata alla Borsa di Francoforte) ed è presente nel nostro Paese con uffici a Milano (Agrate Brianza), Roma, Torino, Padova e Avellino. REALTECH conta ad oggi oltre 1.500 aziende clienti che hanno scelto la sua partnership a livello mondiale.

REALTECH è leader nella progettazione, nella realizzazione e nel governo di soluzioni IT innovative per la gestione dei processi di business aziendali e per il presidio dei sistemi informativi. L'eccellenza delle proprie soluzioni e la qualità dei servizi di consulenza, fanno di REALTECH una "Solution Company" in grado di sviluppare insieme ai propri clienti le migliori risposte applicative e tecnologiche per le esigenze di business.

L'ampia offerta di soluzioni REALTECH è completata dai prodotti software di System Management e dagli Add-on per SAP®.

Milano

Viale Colleoni, 17 - Palazzo Orione 3

20041 Agrate Brianza MI

Tel.: +39 039.634.634

Fax: +39 039.634.633

Roma

Via Paolo di Dono, 73

00142 Roma

Tel.: +39 06.519.5981

Fax: +39 06.519.63674

e-mail: info-it@realtech.com

web site: www.realtech.com

REALTECH Italia, con sedi principali a Milano (Agrate Brianza) e Roma, ha filiali a Torino, Padova e Avellino.



Ecoh Media S.r.l. si propone come interlocutore unico per la realizzazione di sistemi personalizzati nel campo delle Web Solutions e dell'Information Technology. L'attività di Ecoh Media è indirizzata verso progetti con elevato contenuto in tecnologia, per fornire alle aziende strumenti informatici con cui gestire le loro attività produttive e commerciali nel mondo del net-business.

Ecoh Media usa le tecnologie più avanzate (Oracle, Macromedia, Ektron...) per sviluppare:

- Siti e portali per attività di e-business
- Applicazioni web personalizzate
- Soluzioni di Field Force Automation
- Sistemi di Web Content Management
- Sistemi di Business Simulation

Tra i suoi Clienti ci sono firme importanti come: Messaggerie Libri, Mondadori, Giunti, PDE, Terzani, Grandi Stazioni, Confindustria, ICE, Galileo Joint Undertaking, e altri.

Varese

Via Milano, 32

21019 Somma Lombardo (VA)

Tel.+39 0331 259880

Fax +39 0331 250059

Pescara

Via Nazareno Fonticoli, 7

65017 Penne (PE)

Tel.+39 085 8210800

Fax +39 085 8279548

e-mail: info@ecohmedia.com

web site: www.ecohmedia.com

