



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Matematica "Tullio Levi-Civita"

Corso di Laurea in

INFORMATICA

Tesi di Laurea

NPM - Network performance monitoring

A.A. 2024/2025

Prof. Tullio Vardanega

Mattia Todesco
Matricola n. 1193375

Indice dei contenuti

1 Sommario	1
2 Contesto organizzativo	2
2.1 Presentazione e struttura dell'azienda	2
2.2 Clientela	2
2.3 Processi aziendali	3
2.3.1 Supporto continuo ai clienti	3
2.3.2 Metodologie di lavoro agile	4
2.4 Tecnologie utilizzate	4
2.4.1 Tecnologie secondarie	5
2.4.2 Panoramica delle piattaforme di lavoro	5
2.5 Approccio all'innovazione	6
3 Obiettivi dello stage	7
3.1 Obiettivi dello Stage secondo Kirey group	7
3.2 Progetto proposto	7
3.3 La Strategia di Innovazione dell'Azienda e gli Stage	7
3.4 Obiettivi Personali e Motivazioni della Scelta	7
4 Svolgimento del progetto	8
4.1 Metodo di Lavoro (Way of working)	8
4.2 Sfide Progettuali e Tecnologiche	8
4.3 Codifica	8
4.4 Risultati Ottenuti	8
5 Valutazione dell'esperienza	9
5.1 Valutazione del Raggiungimento degli Obiettivi	9
5.2 Crescita Professionale	9
5.3 Competenze e Gap con il Corso di Studi	9
Acronimi e abbreviazioni	10
Glossario	12
Bibliografia e sitografia	16

Indice delle immagini

Immagine 2.1: Logo di Kirey group	2
Immagine 2.2: <i>stack</i> Elastic	4

Indice delle tabelle

1 Sommario

Il presente documento è stato redatto allo scopo di illustrare l'esperienza di tirocinio svolta presso l'azienda Kirey Group da Mattia Todesco, nel periodo compreso tra il 3 luglio e il 19 settembre 2024.

L'obiettivo principale del progetto era lo sviluppo di una web app per la gestione dei dispositivi di una rete, integrando i dati tra IP Fabric, un programma di monitoraggio rete, ed Elasticsearch_G per migliorare il monitoraggio e la gestione dei dispositivi in questione.

Il documento si articola in quattro capitoli principali:

- Contesto organizzativo: descrive il contesto organizzativo e produttivo dell'azienda Kirey group in cui il tirocinante è stato inserito;
- Obiettivi dello *stage*: presenta il progetto assegnato, il ruolo del tirocinante e le motivazioni alla base della sua scelta;
- Svolgimento del progetto: illustra il metodo di lavoro adottato, le attività svolte e i risultati conseguiti;
- Valutazione dell'esperienza: riporta le considerazioni finali del tirocinante sull'esperienza e sulle competenze acquisite.

All'interno del documento sono state adottate le seguenti convenzioni tipografiche:

- i termini in lingua straniera sono resi in corsivo;
- ogni immagine è accompagnata da una didascalia e dalla fonte di provenienza;
- i termini riportati nel glossario sono contrassegnati con una lettera "G" in pedice.

In appendice sono inclusi un elenco di abbreviazioni e acronimi, un glossario e una bibliografia con sitografia dei riferimenti consultati.

2 Contesto organizzativo

2.1 Presentazione e struttura dell'azienda



Immagine 2.1: Logo di Kirey group

Fonte: <https://www.kireygroup.com>

Kirey Group è un'azienda italiana di informatica e consulenza IT fondata nel 2017, con una rete di oltre 850 dipendenti distribuiti in sedi italiane come Milano, Padova, Roma e Torino, e in uffici internazionali in Spagna, Portogallo e Europa dell'Est.

L'azienda offre supporto alle imprese in vari settori, tra cui finanza, sanità, telecomunicazioni, energia e industria, con competenze che spaziano dalla gestione delle infrastrutture IT alla sicurezza informatica e all'analisi dei dati.

La missione di Kirey Group è quella di aiutare i clienti ad ottimizzare i processi aziendali e a migliorare la competitività attraverso soluzioni digitali innovative.

2.2 Clientela

Kirey Group collabora principalmente con clienti, sia privati che pubblici, provenienti dal settore bancario, finanziario e assicurativo, a cui offre soluzioni tecnologiche e servizi di consulenza mirati.

Le istituzioni finanziarie rappresentano una parte significativa della clientela dell'azienda, grazie alla loro necessità costante di innovare, migliorare l'efficienza operativa e rispettare stringenti normative di conformità.

Un esempio concreto a cui ho potuto assistere, sebbene non in maniera attiva, durante il mio tirocinio è stato quello dell'azienda **CRIF**, leader nel settore di informazione creditizia. In particolare, nel reparto a cui sono stato assegnato, l'azienda si occupa della gestione dei database, assicurando l'efficienza, l'affidabilità e le performance delle infrastrutture per supportare i servizi di informazione creditizia.

2.3 Processi aziendali

Durante il mio tirocinio presso Kirey Group, ho avuto modo di osservare da vicino l'organizzazione interna dell'azienda e i processi che la guidano. Essendo una realtà specializzata in consulenza e servizi IT, Kirey non si occupa esclusivamente di sviluppo *software*, ma concentra una parte significativa delle sue attività nel fornire supporto e soluzioni ai clienti, garantendo un'assistenza continua e personalizzata. Questo approccio richiede una gestione meticolosa delle attività, un costante aggiornamento tecnologico e una pianificazione orientata alla soddisfazione del cliente.

2.3.1 Supporto continuo ai clienti

Uno degli aspetti più rilevanti dei processi aziendali di Kirey Group è l'attenzione costante alle esigenze dei clienti. L'azienda garantisce un supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per assicurare la continuità operativa dei sistemi critici. Personalmente sono stato inserito nella *Business line* denominata "APM" ovvero "*Application performance monitoring*", e più precisamente nel gruppo "DBA" ovvero "*Database assesment*" che si occupa di monitorare e gestire i servizi di *database management* che l'azienda offre.

Questo supporto viene gestito attraverso:

- **Team di supporto:** Divisione del personale in diversi team, ciascuno specializzato in una parte del monitoraggio dei sistemi o della gestione tempestiva delle segnalazioni dei clienti.
- **Sistemi di *ticketing*:** Il supporto viene gestito tramite piattaforme di *ticketing* come Jira_G Service Management, che consentono di tracciare ogni richiesta di assistenza. Ogni *ticket* viene classificato per priorità e assegnato a tecnici specializzati, garantendo tempi di risposta rapidi e conformi agli SLA_G (*Service Level Agreement*) concordati con i clienti.
- **Monitoraggio continuo:** L'uso di strumenti come Elasticsearch_G, Logstash_G e Kibana_G permette un monitoraggio continuo dei sistemi. Durante il tirocinio, ho avuto l'opportunità di osservare dashboard_G personalizzate che aiutano a iden-

tificare anomalie in tempo reale e a intervenire proattivamente per prevenire disservizi.

2.3.2 Metodologie di lavoro agile_G

Nonostante il focus consulenziale, Kirey Group adotta metodologie Agile_G per la gestione delle attività e dei progetti.

L'approccio Scrum_G è ampiamente utilizzato per organizzare il lavoro in modo efficiente e flessibile, anche per attività di supporto e manutenzione evolutiva.

- **Daily Meeting:** Ogni giorno, i membri di un team partecipano a brevi riunioni chiamate *daily stand-up meeting*. Durante questi incontri, ciascun membro condivide lo stato delle attività, gli eventuali ostacoli e le priorità della giornata. Questo processo facilita una comunicazione trasparente e permette di risolvere rapidamente eventuali problemi.
- **Sprint_G di Manutenzione:** Le attività di manutenzione e supporto sono organizzate in sprint_G della durata di una settimana. Ogni sprint_G include interventi pianificati di aggiornamento dei sistemi, miglioramenti delle infrastrutture e risoluzione di problemi ricorrenti.
- **Retrospective:** Al termine di ogni sprint_G, si svolge una retrospettiva per analizzare l'andamento delle attività e individuare possibili miglioramenti nei processi di supporto. Questo approccio iterativo contribuisce a ottimizzare continuamente l'efficienza dei servizi offerti ai clienti.

2.4 Tecnologie utilizzate

Una delle soluzioni tecnologiche principali adottate da Kirey Group è lo *stack* ELK_G (Elasticsearch_G, Logstash_G, Kibana_G), ampiamente utilizzato nei progetti destinati ai clienti:



Immagine 2.2: *stack* Elastic

Fonte: <https://www.elastic.co>

- **Elasticsearch_G** è un motore di ricerca e analisi distribuito, ideale per l'indicizzazione e la ricerca di grandi volumi di dati in tempo reale. Viene imp-

iegato per analizzare log e dati transazionali, permettendo ai clienti di ottenere rapidamente insight dettagliati;

- **Logstash_G** viene utilizzato per l'elaborazione e la trasformazione dei dati prima che vengano indicizzati in Elasticsearch_G. Facilita la raccolta, l'arricchimento e la normalizzazione dei dati da diverse fonti, semplificando la gestione di flussi complessi di dati;
- **Kibana_G** fornisce interfacce di visualizzazione intuitive che consentono agli utenti di creare dashboard_G personalizzate per il monitoraggio e l'analisi dei dati, migliorando la visibilità operativa e supportando le decisioni aziendali.

Questo *stack* di applicativi permette all'azienda di offrire:

- Monitoraggio e analisi dei log delle applicazioni per la rilevazione di potenziali anomalie e comportamenti sospetti;
- Supporto alla conformità alle normative del settore (come PSD2, GDPR, ecc...);
- Ottimizzazione dell'efficienza operativa tramite dashboard_G di monitoraggio in tempo reale.

2.4.1 Tecnologie secondarie

Oltre all'ELK_G *stack*, Kirey Group utilizza una vasta gamma di tecnologie secondarie che vengono utilizzate al bisogno, tra cui:

- **Java_G** e framework come **Spring Boot_G** per lo sviluppo *back-end* di applicazioni;
- **React_G** per lo sviluppo di interfacce utente;
- **Docker_G** e **Kubernetes_G** per la creazione di *container* e la gestione delle applicazioni, andando a migliorarne il *deployment* e la scalabilità delle stesse.

2.4.2 Panoramica delle piattaforme di lavoro

Kirey Group adotta inoltre alcune piattaforme collaborative e strumenti di produttività per facilitare il lavoro in team:

- **Microsoft Teams_G** per la comunicazione interna e le videoconferenze;
- **Confluence_G** per la documentazione centralizzata dei progetti;
- **Jira_G** per la gestione delle attività e la pianificazione degli sprint_G;
- **Bitbucket_G** per il version control_G e l'integrazione continua (CI/CD_G).

Queste piattaforme assicurano una gestione efficace delle informazioni, una comunicazione fluida e un'alta produttività, sia per i *team* in ufficio che per quelli in modalità remota.

2.5 Approccio all'innovazione

Uno degli aspetti fondamentali della strategia aziendale di Kirey Group è l'innovazione. Essa viene perseguita in modo sistematico e non si riversa solo nello sviluppo tecnologico, ma anche nel costante miglioramento dei processi interni e della cultura organizzativa.

Nel corso del tirocinio, ho potuto notare come Kirey Group consideri l'innovazione un processo continuo, che entra in ogni aspetto delle attività aziendali. Questo approccio si concretizza attraverso l'investimento continuo per l'adozione di nuove tecnologie, il miglioramento costante dei processi interni e la promozione di una cultura organizzativa aperta al cambiamento. In particolare, ho potuto osservare l'importanza attribuita a:

- **Innovazione tecnologica:** l'azienda cerca costantemente di rimanere al passo con le più moderne tecnologie, in particolare riguardanti big data analytics e machine learning. Nell'ambito del progetto di sviluppo dell'applicazione alla quale io sono stato assegnato, sono stato in grado di lavorare con strumenti di Elasticsearch_G e Kibana_G e analizzare e rappresentare grandi quantità di dati;
- **Innovazione nei processi :** ho potuto partecipare, seppure da esterno, a riunioni di sprint_G e sessioni di pianificazione, utilizzando la metodologia Agile_G, e lo sviluppo basato su attività come Scrum_G e CI/CD_G. Esse aiutano a rendere il processo più efficiente e flessibile;
- **Formazione costante:** a seguito di colloqui avuti con alcuni colleghi è emerso che l'azienda, specialmente nei primi anni dall'assunzione, offre una vasta gamma di opportunità formative e di studio da svolgere durante l'orario di lavoro.

3 Obiettivi dello stage

3.1 Obiettivi dello Stage secondo Kirey group

Analisi degli obiettivi, dei problemi o delle aree di miglioramento individuate dall'azienda, con una spiegazione su come questi motivi si inseriscano nella strategia a lungo termine dell'organizzazione.

3.2 Progetto proposto

Analisi del progetto proposto e di ciò che l'azienda si aspettava.

3.3 La Strategia di Innovazione dell'Azienda e gli Stage

Considerazioni sull'approccio generale dell'azienda rispetto agli stage e alla collaborazione con giovani professionisti, evidenziando la visione dell'azienda in merito a innovazione e sviluppo di giovane personale.

3.4 Obiettivi Personali e Motivazioni della Scelta

Spiegazione delle motivazioni personali che hanno portato alla scelta dello stage e delle competenze o esperienze che lo stage avrebbe permesso di sviluppare rispetto ad altre opportunità.

4 Svolgimento del progetto

4.1 Metodo di Lavoro (Way of working)

Descrizione del metodo di lavoro adottato, inclusi gli strumenti di gestione, le modalità di pianificazione delle attività e le interazioni con il tutor aziendale. Verranno evidenziate anche le tecniche di analisi e tracciamento dei requisiti fornitemi dall'azienda.

4.2 Sfide Progettuali e Tecnologiche

Esposizione dei principali problemi affrontati, sia progettuali che tecnologici, suddivisa per fasi (analisi, progettazione, programmazione, verifica e validazione).

4.3 Codifica

Esposizione dei principali problemi affrontati in fase di codifica e spiegazione delle scelte fatte per superarli.

4.4 Risultati Ottenuti

Descrizione dei risultati ottenuti dallo stage, sia dal punto di vista qualitativo (visione dell'utente sul prodotto finale) sia quantitativo (metrica delle performance, copertura dei requisiti e testing).

5 Valutazione dell'esperienza

5.1 Valutazione del Raggiungimento degli Obiettivi

Riflessione sul raggiungimento degli obiettivi iniziali dello stage, in base a dati concreti, e valutazione del grado di soddisfazione sia per l'azienda che per lo studente.

5.2 Crescita Professionale

Analisi dei progressi personali in termini di conoscenze acquisite e competenze pratiche sviluppate durante lo stage.

5.3 Competenze e Gap con il Corso di Studi

Valutazione della preparazione accademica rispetto alle competenze richieste in azienda, con eventuale discussione sulle aree di miglioramento o lacune riscontrate nel percorso formativo.

Acronimi e abbreviazioni

A

API: Application Programming Interface.

C

CI/CD: Continuous Integration and Continuous Delivery.

CRUD: Create, Read, Update, Delete.

E

ELK: Elasticsearch, Logstash, Kibana.

I

IDE: Integrated Development Environment.

ITS: Issue Tracking System.

K

K8s: Kubernetes.

O

OA: Obiettivi aziendali.

OA-D: Obiettivi aziendali desiderabili.

OA-OB: Obiettivi aziendali obbligatori.

OA-OP: Obiettivi aziendali opzionali.

OP: Obiettivi personali.

R

REST: Representational State Transfer.

S

SLA: Service Level Agreement.

U

UC: Use Case.

Glossario

A

Agile

Metodologia di sviluppo software che prevede la realizzazione di progetti in modo iterativo e incrementale, con particolare attenzione alla collaborazione tra i membri del team e alla risposta rapida ai cambiamenti.

Application Programming Interface (API)

Insieme di regole e protocolli che consente la comunicazione standardizzata tra software distinti. Definisce le modalità di scambio e le strutture dati scambiate durante la comunicazione.

B

Backlog

Gruppo di attività da completare per conseguire un certo obiettivo.

Bitbucket

Software di versionamento distribuito che consente di gestire repository Git e Mercurial con funzionalità di collaborazione integrate.

C

CI/CD

Pratiche di Continuous Integration (CI) e Continuous Delivery (CD) che automatizzano l'integrazione del codice e il rilascio continuo delle applicazioni.

Confluence

Strumento di collaborazione sviluppato da Atlassian per la documentazione, la gestione delle conoscenze e la creazione di wiki aziendali.

D

Dashboard

Interfaccia visiva che fornisce una panoramica dei dati chiave e delle metriche rilevanti per il monitoraggio delle performance o dei progressi di un progetto.

Docker

Piattaforma per lo sviluppo, il deployment e l'esecuzione di applicazioni in container, garantendo portabilità e consistenza tra ambienti.

E

ELK

Suite composta da Elasticsearch, Logstash e Kibana utilizzata per la ricerca, analisi e visualizzazione dei log in tempo reale.

Elasticsearch

Motore di ricerca e analisi distribuito, utile per cercare e visualizzare dati in tempo reale.

I

IPfabric

Piattaforma di automazione della rete che fornisce visibilità e analisi avanzate per l'infrastruttura di rete.

J

Java

Linguaggio di programmazione orientato agli oggetti, ampiamente utilizzato per applicazioni aziendali, mobili e server-side, noto per la sua portabilità grazie alla JVM (Java Virtual Machine).

Jira

Strumento di gestione dei progetti sviluppato da Atlassian, utilizzato per il tracking dei bug, la gestione delle attività e lo sviluppo Agile.

K

Kibana

Strumento di visualizzazione dati che lavora con Elasticsearch per esplorare e visualizzare dati tramite dashboard interattive.

Kubernetes (K8s)

Sistema open-source per l'orchestrazione e la gestione automatizzata di container su larga scala.

L

Logstash

Strumento per l'elaborazione dei log, utile per raccogliere, trasformare e inviare dati a Elasticsearch.

R

React

Libreria JavaScript sviluppata da Facebook per creare interfacce utente dinamiche e componenti riutilizzabili per applicazioni web.

S

Scrum

Framework Agile per la gestione dei progetti complessi, che si basa su iterazioni brevi (Sprint) e su ruoli definiti come Scrum Master, Product Owner e Development Team.

SLA

Accordo formale tra fornitore e cliente che definisce il livello di servizio atteso, inclusi tempi di risposta, disponibilità e qualità del servizio.

Spring Boot

Framework Java open-source basato su Spring che facilita lo sviluppo di applicazioni stand-alone e pronte per la produzione con configurazione minimale.

Sprint

Periodo di tempo definito, solitamente da 1 a 4 settimane, durante il quale il team Scrum sviluppa un incremento di prodotto funzionante.

T

Teams

Piattaforma di collaborazione sviluppata da Microsoft che include chat, videoconferenze, condivisione di file e integrazione con altre applicazioni di Microsoft 365.

V

Version Control

Sistema che registra le modifiche ai file nel tempo, permettendo di ripristinare versioni precedenti e collaborare in modo efficiente.

Bibliografia e sitografia

B

- Sito web ufficiale di Bitbucket
<https://bitbucket.org/> (ultimo accesso 05/10/2024)

E

- Sito web ufficiale della suite Elastic
<https://www.elastic.co> (ultimo accesso 02/10/2024)
- Sito web ufficiale di Elasticsearch
<https://www.elastic.co/elasticsearch> (ultimo accesso 02/10/2024)

J

- Sito web ufficiale di Java
<https://java.com/> (ultimo accesso 02/10/2024)

K

- Sito web ufficiale di Kibana
<https://www.elastic.co/kibana> (ultimo accesso 02/10/2024)
- Sito web ufficiale di Kirey
<https://www.kireygroup.com/> (ultimo accesso 02/10/2024)

R

- Sito web ufficiale di React
<https://react.dev/> (ultimo accesso 05/10/2024)

S

-
- Sito web ufficiale di Spring Boot
<https://spring.io/projects/spring-boot> *(ultimo accesso 05/10/2024)*