

La certificazione delle expertise in azienda

IL TEMA DELLA FORMAZIONE IN AZIENDA RISULTA SEMPRE PIÙ IMPORTANTE PER COLORO CHE DEVONO GESTIRE LE ATTIVITÀ E GLI STRUMENTI LEGATI ALLO STORAGE. QUAL È LA PERCEZIONE DELLE AZIENDE SULL'ESIGENZA DI ACQUISIRE LE MIGLIORI COMPETENZE PER LA GESTIONE INTERNA DELL'INFRASTRUTTURA DI STORAGE E COME RISPONDONO LE AZIENDE FORNITRICI? LO ABBIAMO CHIESTO AD ALCUNI DEI PRINCIPALI VENDOR DEL MERCATO ITALIANO.



ROBERTO MARTINI
BUSINESS DEVELOPER AND SYSTEM
CONSULTANT, INTEGRA

Roberto Martini, Business Developer and System Consultant Manager di Integra

sottolinea che vista la crescita esponenziale dei dati e le regole imposte sul tema della compliance, le persone preposte a scegliere ed a gestire le tecnologie di storage necessitano di un "know how" specifico e molto ampio, e di un aggiornamento costante. La sintesi è semplice, occorre formazione specifica e costosa per avere le risorse necessarie. Il punto de-

bole sta nel fatto che la persona "formata" è ambita dalla concorrenza e quindi è palese il rischio che l'impresa corre.



FULVIO GENEROSO
SENIOR CONSULTANT
TECHNOLOGY SERVICE, CA

Fulvio Generoso, Senior Consultant Technology Service CA, ricorda che le aziende concentrano ancora i propri sforzi nell'acquisizione di competenze su specifiche tecnologie o prodotti, a discapito di metodologie standard e best practices che passano necessariamente in secondo piano.

Per Sergio Resch, System Storage Business Development Manager di IBM, è sempre più indispensabile conoscere un'ampia varietà di tecnologie di storage, di reti pre-

poste alla erogazione dei servizi storage e di modalità di interfacciamento verso gli ambienti operativi (server, sistemi ope-

rativi ed applicazioni). Questo richiede una formazione e una competenza ad ampio spettro.

Dello stesso parere è **Fabio Andreini, SE Manager di Brocade**, che evidenzia quanto la continua evoluzione delle tecnologie e l'esigenza di nuove funzionalità richiedono una preparazione multivendor. La mancanza di standardizzazione nell'implementazione delle funzionalità in ambito storage networking può essere analizzata e valutata come un costo in quanto comporta una preparazione specifica di ciascun prodotto.

Alessandra Brambilla, Direttore Solution Partners Organization di HP ricorda che, se è vero che la tecnologia diventa sempre più semplice, è altrettanto importante considerare che la progettazione di un'infrastruttura storage completa ed efficace richiede una preparazione multidisciplinare e un ottimo livello di conoscenza tecnica.

Per **Andrea Massari, Sales Director di Magirus Italia** oggi ben poche aziende, soprattutto in ambito SMB, dedicano una parte importante del budget IT alla formazione. Spesso non è tenuto in debito conto il fatto che una formazione corretta o la presenza di personale certificato all'interno dei Data Center porterebbe nel breve-medio periodo ad una ottimizzazione dei budget oltre a un notevole aumento dei livelli di servizio.

Massimo Camerini, Education & Demo Center Manager di Hitachi Data Systems, sottolinea che sempre più oggi si affrontano argomenti formativi relativi alle varie soluzioni di hardware e software, quali ad esempio Disaster Recovery e Business Continuity, integrando best practices e "troubleshooting" step by step. Tutto teso a fornire al cliente o al partner il miglior strumento possibile per l'implementazione delle soluzioni di interesse.

Servizi in outsourcing e prodotti storage 'black box' sembrano poter risolvere i problemi di scarsità del personale IT. Quali competenze sono comunque utili e quale ruolo può ancora avere la formazione in questi contesti?

I servizi di Outsourcing e "solution in a box" previsti da **IBM** aiutano i clienti sul fronte delle competenze necessarie all'adozione delle nuove soluzioni. In ogni caso rimane fondamentale mantenere un adeguato livello di competenza per effettuare in maniera corretta le scelte tecnologiche, valutando l'impatto che esse possono avere sui processi aziendali e sul business della azienda. IBM insieme alla rete dei propri partner propone una ricca serie di servizi di education in grado di coprire tutte le competenze richieste e di sfruttare diverse modalità: dal corso in aula al training "hands-on", al web training, fino alle dispense, i famosi Redbook IBM, sviluppati da esperti di settore per spiegare in dettaglio come si inserisce una soluzione IT in un ambiente di produzione.

Per **Integra**, l'area dei "managed services" consente di rispondere a tale esigenza; Integra ritiene che solo una società specializzata può avere in quantità e in qualità la competenza che oggi tutti gli utenti dovrebbero ma non possono avere, e solo lavorando su scala adeguata, quindi condividendo le preziose risorse su più progetti e su più clienti, si può sostenere e mantenere l'importante investimento.

Per **Hitachi Data Systems** comunque si parli di Servizi di outsourcing o prodotti black box non si può prescindere dalla formazione delle persone addette. A questo scopo Hitachi ha creato ad esempio percorsi formativi appositamente studiati per coloro che devono gestire chi gestisce. In questo modo sono nati percorsi formativi come storage administration piuttosto che storage area management.

Magirus evidenzia che spesso viene demandato ai partner il compito di "convincere" gli utenti finali sui benefici di una gestione strutturata e differenziata dei dati circolanti in azienda. Allo stesso tempo, la scelta stessa del partner a cui demandare l'outsourcing o la reale comprensione dei servizi proposti richiede una buona conoscenza delle tematiche di ILM.

Per **lomega** le soluzioni chiavi in mano consentono di ridurre al minimo le competenze richieste. È necessario però saper ottimizzare gli investimenti effettuati e imparare a gestire anche sistemi disomogenei che si siano stratificati nel corso del tempo. Da questo punto di vista, competenze che consentano di sapersi destreggiare tra questi sistemi diventano preziose.

CA ritiene che sia ci si trovi in presenza di un servizio di outsourcing sia che si adottino soluzioni storage black box, occorre avere piena conoscenza dei processi e delle policy che si intendono implementare. Nel caso delle soluzioni black

box, in particolare, è necessario avere una preparazione adeguata per saperle gestire al meglio all'interno del sistema informativo. Vista l'importanza del processo di archiviazione, sia per la strategicità delle informazioni aziendali implicate, sia per garantire la compliance alle normative, è fondamentale prevedere nel percorso di formazione diversi aspetti che vadano oltre la sola tecnologia. La gestione del ciclo di vita dei documenti, i processi di record management e l'archiviazione della posta elettronica sono, ad esempio, alcuni aspetti significativi da comprendere e considerare nella gestione dello storage.

I clienti possono affidarsi alla rete dei partner **HP**, che hanno la giusta esperienza per proporre e implementare la soluzione più adatta alla specifica realtà aziendale. La formazione svolge quindi un ruolo essenziale per i partner, poiché assicura un aggiornamento costante sull'offerta HP e le frontiere più avanzate della tecnologia. La formazione dei partner viene gestita attraverso l'HP Certified Professional Program, che comprende corsi tecnici, commerciali e la certificazione delle competenze acquisite in quattro aree principali: vendita, prevenzione, tecnica e sistemistica.

Brocade oltre ad una serie di corsi orientati ai singoli prodotti, disponibili sia via web che nel centro di formazione europeo, offre ai propri utenti un percorso formativo che comprende tre distinte certificazioni che vanno a coprire i ruoli fondamentali del personale addetto alla SAN: BCFP (Brocade Certified Fabric Professional), BCDS (Brocade Certified SAN Designer) e BCSM (Brocade Certified SAN Manager)

Stefano Vismara, Product Manager Value Products di Fujitsu Siemens Computers ricorda l'importanza di formazione sui propri dipendenti che in ambito storage prevede dei corsi di aggiornamento periodici presso i Competence Center in Germania. La formazione coinvolge molteplici attori dell'area storage: sono attivi infatti corsi dedicati alla pre-vendita e ai Professional Services, che in questo modo possono ottenere la certificazione. Inoltre, per i Top Reseller, esistono dei corsi di formazione realizzati ad hoc su tematiche complesse quali SAN, Backup e Storage Consolidation. ■



SERGIO RESCH,
SYSTEM STORAGE BUSINESS
DEVELOPMENT MANAGER, IBM



ANDREA MASSARI
SALES DIRECTOR, MAGIRUS ITALIA