

Hitachi e la sfida sulle competenze



GIUSEPPE FORTUNATO
BUSINESS CONSULTING PRINCIPAL,
HITACHI DATA SYSTEMS ITALIA

UN CAMBIAMENTO DI PROSPETTIVA È CIÒ CHE OCCORRE PER PASSARE DA UNA GESTIONE CENTRATA SULLA TECNOLOGIA AD UNA SUI SERVIZI. UN PASSO ANTICIPATO DA ALCUNI FORNITORI, MA ANCORA DA RECEPIRE PRESSO MOLTI UTENTI.

La soluzione ai tipici problemi d'impiego dello storage d'impresa viene oggi solo in misura marginale dalla tecnologia. Lo sa bene Hitachi Data Systems, operatore di lunga esperienza nel campo della virtualizza-

zione e degli strumenti di controllo di risorse eterogenee. Circa un anno fa, la società ha presentato SOSS (Services Oriented Storage Solutions), strategia che consente di interpretare, sul fronte della gestione dei dati, le esigenze di flessibilità e dinamismo delle applicazioni di nuova generazione in architettura services oriented (SOA).

Un approccio che si basa su insiemi di servizi utilizzabili on-demand e quindi con la stessa flessibilità e adattabilità che sono caratteristici delle applicazioni service oriented. Il tutto appoggiandosi a risorse eterogenee, anche pre-esistenti, e avvalendosi di strumenti capaci di dare visibilità ai servizi effettivamente erogati e al loro costo d'uso. Su questi temi abbiamo intervistato Giuseppe Fortunato, Business Consulting Principal di Hitachi Data Systems.

Cosa significa parlare di servizi?

Un grande cambiamento, anche culturale per un fornitore di storage, che si realizza ponendo al centro della strategia i servizi e la loro erogazione. Si tratta di un approccio diverso da quello tradizionale di una società che produce sistemi di storage. Un approccio che trasforma il portafoglio di soluzioni in un mezzo per l'erogazione dei servizi con cui il cliente allinea la struttura dati con il business.

Quali cambiamenti richiede?

La prospettiva diversa rispetto al passato richiede differenti skill e formazione delle persone che erogano i servizi di storage. Un problema da superare

è costituito dal fatto che, ancora oggi, buona parte delle competenze è limitata all'aspetto tecnologico. Infatti, mentre in alcuni ambiti della gestione data center si può fare riferimento a best practice standard come ITIL o COBI, nell'ambito storage sussiste un minore livello di maturità. Questo non significa che manchino dei punti di riferimento, ma soltanto che predomina l'isolamento delle competenze sui singoli prodotti. La nostra idea è quella di creare più indipendenza dalle tipologie di hardware e di software e porre il focus sui servizi che vengono erogati. La chiave di tutto questo è nella virtualizzazione dell'infrastruttura come mezzo per rendere i servizi indipendenti dalle tecnologie sottostanti.

In concreto cosa cambia per persone e aziende utenti?

Se ho appreso in azienda a gestire la business continuity o la replica dei dati in un certo modo, non devo assolutamente re-imparare nulla se cambia il fornitore dell'hardware. Tutto ciò che faccio, a livello della piattaforma di gestione dei servizi resta uguale. E questo vale anche per attività di incident e change management.

L'utente continua a vedere gli stessi strumenti, che però insistono su una infrastruttura virtualizzata. In questo modo ha la possibilità di concentrarsi maggiormente sui servizi. Questo è un passaggio fondamentale per rispondere alla complessità dei nuovi ambienti storage.

Fino a cinque anni fa, i clienti avevano un solo fornitore e l'esigenza di conoscere un solo set di soluzioni. Le imprese hanno oggi 2, 3 o più fornitori con la conseguenza di avere frammentazioni negli skill al loro interno e molti più problemi derivanti da compatibilità e ciclo di vita delle tecnologie. La virtualizzazione è la soluzione a questo problema.

Qual è la maturità del mercato rispetto a queste soluzioni?

A distanza di un anno vediamo che la nostra strategia è stata ben accolta. Il nostro market share è cresciuto. Gli analisti concordano sul fatto che la virtualizzazione prenderà molto presto il posto che merita, anche a livello dei server, per la necessità di semplificare la gestione dell'IT. Secondo dati in nostro possesso il 30% dei grandi utenti ha già qualche tipo d'infrastruttura virtualizzata e il 70% progetta di usare storage virtualizzato. Siamo certamente su una strada giusta e gli analisti ci vedono come vendor emergenti. Per esempio siamo nella lista di compatibilità di VMware (piattaforma di virtualizzazione server, ndr), noi stessi facciamo test di compatibilità per garantire il supporto delle soluzioni con i prodotti che i clienti hanno in produzione.

Quali sono i maggiori vantaggi per gli utenti?

Questo approccio permette di focalizzarsi sui livelli di servizio offerti al business. Consente all'IT di abilitare i servizi più rapidamente e con più elevata affidabilità, cosa che normalmente non sarebbe possibile utilizzando una moltitudine di tecnologie e ambienti indipendenti. Per garantire servizi efficaci gli utenti hanno finora dovuto imparare a conoscere in dettaglio i singoli prodotti e i diversi metodi per il provisioning delle capacità. Situazione che ha ostacolato qualsiasi efficace automazione dei processi.

La specificità della nostra offerta SOSS è che è rivolta non solo nei siti dove sono installati nostri sistemi, ma ad ambienti multivendor.

I tecnici saranno sostituiti da personale di business?

Non vediamo cambiamenti così drastici. Di sicuro sarà più facile in futuro portare concetti di storage a persone che si occupano di processi di gestione dell'infrastruttura e del dato. Sarà più facile l'intercambio degli skill a livello dell'infrastruttura. Applicando i concetti dell'ITIL si riuscirà a fare una migliore gestione anche del layer dati, perché non sarà più sostanziale la conoscenza tecnica, bensì quella dei processi. Tematiche come la gestione del cambiamento saranno più facili da applicare nelle nuove infrastrutture virtualizzate orientate ai servizi.

Cosa state facendo a livello della formazione?

Stiamo lavorando su clienti e partner in accordo

con i trend evidenziati. Da una parte la formazione sui prodotti diventa meno importante dall'altra ci si focalizza sui processi. Un trend segnato anche dal fatto che l'industria storage sta standardizzando e rendendo più simili i prodotti, riducendo quindi le curve di apprendimento. Qualcosa di simile a ciò che è accaduto quando i pc hanno cominciato ad apparire sui banchi della grande distribuzione. I clienti cominciano a capire che velocità e qualità dipendono dai processi. Ci sono purtroppo molte lacune, ma alcuni temi sono già oggi percepiti nella loro importanza dai clienti. Sono quelli del change management e del provisioning perché sono direttamente correlati con i vantaggi ottenibili a livello del business. La capacità di gestire in modo più oculato gli spazi disponibili è essenziale per evitare di sprecare soldi. Per questo assume grande importanza anche la formazione delle persone, perché incide notevolmente sui costi dello storage.

Dove si concentra oggi la domanda di formazione?

Soprattutto nell'ambito della sicurezza. Molti progetti che riguardano lo storage e la conservazione dei dati a lungo termine hanno specifici requisiti di security, sia per quanto riguarda l'accesso sia la crittografia. Un altro trend riguarda il risparmio energetico e si riallaccia direttamente con la conservazione dei dati. Se devo conservare per molti anni dei dati su un disco consumo molta energia. Gli skill aiutano a impiegare nel miglior modo le tecnologie disponibili, minimizzando i consumi.

Quali sono realtà d'impresa più sensibili ai nuovi modi di usare lo storage?

Nel campo della virtualizzazione il settore delle telco è un passo avanti rispetto ad altri. È seguito dal settore finance, dove resiste la suddivisione infrastrutturale tra le soluzioni open e quelle mainframe. Un ambito ideale per la virtualizzazione e quindi per realizzare sinergie tra le piattaforme. Anche nelle aziende utility c'è molto interesse. Si stanno realizzando applicazioni di supercomputing a sostegno delle attività di ricerca e sviluppo. Queste aziende hanno infatti esigenza di analizzare grandi moli di dati a scopo previsionale, per abbassare i costi unitari della produzione di energia. Applicazioni che richiedono accessi ai dati in modo flessibile con sistemi NAS che però, solitamente, non sono molto efficienti. Con la tecnologia di Blue Arc abbiamo ottenuto performance adatte anche a queste applicazioni. ■



UNITÀ DI HITACHI DATA SYSTEMS PER IL CONTENT ARCHIVING