

# Infrastrutture dinamiche con *IBM Service Management*

IBM

Software Group



*Nel quadro dell'iniziativa IBM Smarter Planet le infrastrutture dinamiche occupano una posizione di primo piano. In occasione dell'"Intelligent Dynamic Infrastructures with IBM Tivoli Service Management" abbiamo presentato questo concetto e la nuova offerta IBM CloudBurst. Durante questo evento Lewis Troke, Service Management Consultant per IBM UK, ha spiegato che cosa intende IBM per infrastruttura dinamica.*

Oggi le aziende devono affrontare una moltitudine di sfide che riguardano il modo in cui si può effettivamente gestire la consegna dei servizi esistenti. Al tempo stesso però ci si deve adattare ai cambiamenti delle esigenze aziendali in termini di disponibilità delle diverse tecnologie. Emerge poi anche la necessità di iniziare a sviluppare nuovi servizi e funzioni che le aziende possono utilizzare per incrementare le loro entrate.

Ciò significa che le aziende sono chiamate ad affrontare diverse sfide che i clienti devono fronteggiare per mezzo di tre interventi principali. Per prima cosa sono chiamati a ridurre i loro costi in termini di consegna dei servizi. In realtà la riduzione dei costi non consiste solamente nel contenere i costi operativi e la complessità, ma anche nel permettere all'organizzazione di trasferire i guadagni di produttività ottenuti attraverso misure come la virtualizzazione, l'ottimizzazione e la gestione dell'energia. Il secondo punto riguarda il miglioramento del servizio: non si può pensare di rimanere sempre fermi allo stesso punto. I clienti cercano il modo di migliorare continuamente la qualità del servizio fornito ai loro utenti finali, cioè ai loro clienti, poiché non possono lasciarseli sfuggire e devono aiutarli a generare nuovi flussi di entrate. Il terzo passo fondamentale riguarda la gestione del rischio. Ci sono questioni estremamente differenti che hanno a che fare con il rischio in termini di garanzie e di sicurezza. Anche se la gestione del rischio dipende dall'attività del cliente, la questione riguarda in generale, ad esempio, il modo in cui si garantisce la sicurezza dei dati, ossia il modo in cui si assicura che dopo un collasso del server il ripristino sia veloce ed efficiente. Un altro capitolo è rappresentato dall'amministrazione dei nuovi utenti: come gestirli durante l'intero ciclo di vita e continuare a soddisfare le loro esigenze.

A nostro avviso si possono identificare sette aree chiave che costituiscono i pilastri di un'infrastruttura dinamica. La prima di queste riguarda la gestione delle attività, ossia la massimizzazione del valore degli asset critici per l'azienda e per l'IT durante il loro ciclo di vita grazie a soluzioni di *asset management*. Queste soluzioni dipendono molto dal tipo di azienda e dal modo in cui essa viene gestita. La seconda possibilità riguarda la virtualizzazione, fornire all'azienda le tecnologie che permettono di consolidare le soluzioni, ridurre i costi, migliorare l'uso dei beni e che consentono infine di fornire servizi nuovi. Il terzo elemento riguarda l'efficienza energetica. Oggi tutti i nostri clienti devono affrontare sfide che riguardano l'energia e il fatto di utilizzare le risorse in modo più efficiente, incluso il consumo energetico di tali risorse, può costituire per le aziende un vantaggio per guadagnare nuove attività e per poter essere dunque più competitive. Un'altra questione ancora riguarda l'elasticità dell'azienda: mantenere operazioni aziendali e IT continue adattandosi rapidamente e rispondendo ai rischi e alle opportunità cui sono confrontate le nostre

attività giorno dopo giorno. Poi c'è ovviamente la sicurezza, che sta a cuore a tutti per diversi motivi. Fornendo alle aziende una sicurezza completa e una gestione su misura significa permettere loro di iniziare a concentrarsi sulle aree più importanti, certi del fatto che i dati e l'accesso ai sistemi sono sicuri e gestiti correttamente. Il sesto elemento concerne l'infrastruttura dell'informazione. Ci piace pensare a questo aspetto come a un aiuto per le aziende che intendono ottenere una certa conformità delle informazioni, per mettere al sicuro e gestire i loro dati durante il periodo di conservazione, assicurandone la disponibilità e soddisfacendo tutti gli obiettivi di sicurezza che si possono avere. Tutto ciò è sostenuto dalla gestione del servizio, che ci fornisce tre elementi. Per prima cosa la visibilità, vale a dire vedere ciò di cui l'azienda dispone e il modo in cui viene utilizzato. In secondo luogo il controllo e la comprensione, ossia la maniera di gestire quella particolare infrastruttura e di utilizzarla efficacemente con i processi e gli strumenti adeguati. Per ultima cosa c'è poi l'automazione, che ci permette di iniziare a far funzionare le economie di scala e rende elastici i servizi forniti, in modo che essi siano estremamente versatili, sia in senso positivo per adattarsi ai nuovi servizi, sia in senso negativo per poter essere ridimensionati e permettere un riutilizzo delle risorse.

*In questa occasione Lewis Troke ha inoltre illustrato quali possono essere i vantaggi per un'azienda che decide di progettare la sua infrastruttura in modo dinamico.*

Le aziende che presentano un'infrastruttura dinamica risultano flessibili e possono contare sulla capacità di affrontare le nuove sfide e opportunità che si presentano in modo veloce ed efficiente in termini di costi. Un esempio potrebbe essere un'azienda che vuole realizzare velocemente una campagna di marketing per promuovere un prodotto nuovo o per generare nuove entrate. Le aziende più dinamiche sono capaci di integrare l'infrastruttura velocemente per potenziare i servizi e rispondere alle aspettative e, altro aspetto importante, per ridistribuire le risorse in base alle esigenze dell'attività. Le aziende che presentano un'infrastruttura meno dinamica possono fare di tutto per ottenere ciò oppure possono farlo ma più lentamente, il che costituisce uno svantaggio competitivo nel lungo periodo.

*Per riorganizzare l'infrastruttura in modo dinamico non è necessario che un'azienda riparta da zero. Lewis Troke spiega quali sono i requisiti necessari.*

Realizzare un'infrastruttura dinamica non significa ricostruire tutto da cima a fondo. Significa invece che si deve sfruttare l'infrastruttura attualmente esistente prendendo in considerazione gli aspetti positivi e il modo in cui essa viene utilizzata. Ciò vuol dire però che si devono identificare anche le modifiche necessarie per favorire l'attività. Bisogna utilizzare il denaro che non viene speso correttamente e reinvestirlo nell'azienda per sviluppare servizi nuovi e sfruttare le possibilità che possono generare nuove entrate.

*Il service management rappresenta un elemento determinante di questo nuovo concetto. Al termine del suo intervento, Lewis Troke ha spiegato infine perché il service management costituisce il fulcro di ogni infrastruttura dinamica.*

Il service management rappresenta la chiave di ogni infrastruttura dinamica perché, come suggerisce il nome stesso, si tratta di cambiare, tanti cambiamenti e molto rapidi. Per essere in grado di sostenere questi cambiamenti e per essere capaci di gestire il rischio associato occorrono processi estremamente chiari e veloci e risultano inoltre necessari strumenti per automatizzare questi servizi in modo da poter rispondere in modo efficiente ai cambiamenti che si presentano.

*Giunti al termine di questo intervento ci teniamo ancora una volta a ringraziare Lewis Troke per il suo contributo e rimandiamo al nostro sito internet per ulteriori informazioni su questo argomento.*



© Copyright IBM Corporation 2009 Tutti i diritti riservati

IBM e il logo IBM sono marchi depositati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

I marchi di altri produttori o aziende sono riconosciuti. Tutti i prezzi e le condizioni contrattuali sono disponibili presso le sedi IBM e i Business Partner IBM. Le informazioni relative ai prodotti si riferiscono allo stato attuale. L'oggetto e il volume delle prestazioni sono definiti esclusivamente nei rispettivi contratti. La presente pubblicazione ha un carattere puramente informativo.