



**SAS ADMINISTRATOR:
RUOLO, STRUMENTI E OBIETTIVI**

Indice

1. Introduzione	1
2. Compiti e obiettivi del SAS Administrator.....	1
a. Obiettivo del SAS Administrator	2
b. Ruolo del SAS Administrator.....	2
3. Competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività	3
4. Strumenti per il SAS Administrator: www.support.sas.com	4
5. Vantaggi per l'azienda: garanzia del ROI.....	5
6. Conclusioni	5

1. Introduzione

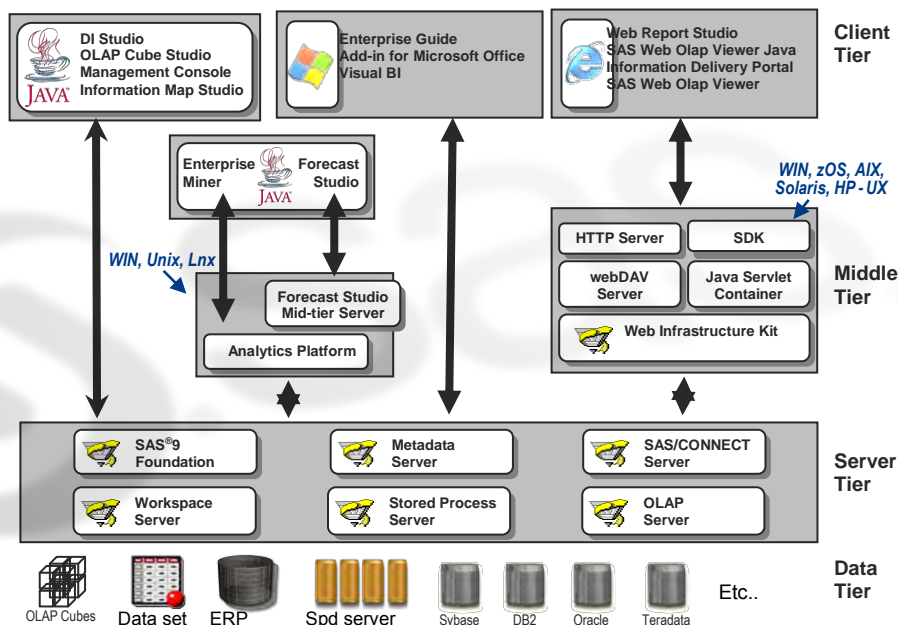
Per molte organizzazioni SAS è una piattaforma di Business Analytics a livello Enterprise, che può assumere svariate configurazioni, sia in termini di software di terze parti con i quali si interfaccia, sia in termini di distribuzione delle sue componenti su hardware diversi.

Per garantire tempi di risposta rapidi e applicazioni disponibili 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, è fondamentale che la SAS9 Enterprise Analytic Platform sia costantemente monitorata e mantenuta in efficienza. Ecco quindi delinearsi una nuova figura professionale: il SAS Administrator, colui che si occupa della gestione delle componenti della piattaforma SAS, ne garantisce il buon funzionamento e l'adeguatezza alle necessità di continua evoluzione della Business Analytics.

2. Compiti e obiettivi del SAS Administrator

L'Analytic Platform di SAS 9 è in grado di adattarsi alle molteplici esigenze di business dei clienti. Per questa ragione, in ogni azienda è possibile trovare una o più configurazioni diverse dell'architettura SAS, con necessità di manutenzione variabili. Indipendentemente dal grado di complessità dell'architettura implementata presso la vostra azienda, il compito del SAS Administrator sarà sempre quello di installare, configurare e mantenere il software e le sue componenti.

Di seguito una esemplificazione della piattaforma SAS:



Qualunque sia la vostra implementazione, e quindi qualunque applicazione o client utilizzate per la BI, ci sono elementi dell'architettura che sono fondamentali per il funzionamento di tutta la piattaforma. Basta che uno soltanto dei componenti del mid-tier o del server-tier funzioni male, o si blocchi, per fermare tutto, con impatto sulla operatività aziendale.

a. Obiettivo del SAS Administrator

Il SAS Administrator ha l'obiettivo di garantire l'esercibilità dell'Enterprise Analytic Platform attraverso le seguenti azioni:

- Monitoraggio delle componenti dell'architettura
- Interventi di manutenzione: applicazione fix, modifiche alla configurazione
- Interventi di tuning: analisi dell'impatto sulle performance all'aumentare dei volumi (utenti, dati)
- Prevenzione fermi applicativi: gestione segnalazioni degli utenti, analisi dell'impatto degli interventi sull'architettura hw/sw

L'obiettivo primario del SAS Administrator consiste quindi nel monitorare lo stato di buon funzionamento delle componenti software che costituiscono l'architettura di BI e nell'intervenire con correzioni alla configurazione e al software a fronte di eventi quali malfunzionamenti veri e propri o aumento dei dati o dell'utilizzo delle applicazioni da parte degli utenti finali.

L'architettura SAS è composta da svariati software, sia SAS che di terze parti, ognuno dei quali necessita di configurazione e monitoraggio specifico.

b. Ruolo del SAS Administrator

All'atto pratico, il SAS Administrator deve fornire supporto agli utenti e al gruppo di sviluppo del progetto di BI, entrando a far parte del team di progetto e contribuendo all'impostazione dello stesso dal punto di vista delle scelte architeturali. Si occupa anche dell'analisi e del troubleshooting di eventuali anomalie segnalate dagli utenti, fungendo da coordinatore delle varie parti coinvolte che potranno essere di volta in volta interne o esterne, come il Supporto Tecnico SAS.

Il SAS Administrator infine deve essere coinvolto nelle decisioni strategiche relative all'IT, in modo da poter valutare opportunamente l'impatto che tali decisioni possono avere sulla piattaforma SAS. Questo è importante perché la Enterprise Analytic platform è composta sia da software SAS ma anche da software di terze parti, e qualunque intervento su questi software potrebbe impattare il funzionamento dell'intera piattaforma.

Di seguito ricapitoliamo gli aspetti principali del ruolo di SAS Administrator:

1. Fornisce supporto agli utenti di Business Analytics e agli sviluppatori dei progetti
2. Partecipa alle attività di sviluppo nuovi progetti applicativi contribuendo al capacity planning, alle strategie di backup, integrazioni o modifiche a configurazioni hardware o software

3. Coordina l'attività di troubleshooting con le parti coinvolte (applicativi, utenti, sistemisti, Supporto Tecnico SAS)
4. Si interfaccia con altri gruppi aziendali per questioni inerenti l'architettura SAS: sicurezza, web servers, database, storage...

3. Competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività

Per poter ricoprire il ruolo di SAS Administrator sono necessarie alcune competenze specifiche, prevalentemente di tipo sistemistico, ma non solo. Innanzitutto, occorre conoscere bene l'architettura SAS e la specifica implementazione della stessa presso la propria azienda. In secondo luogo, occorre saper utilizzare i tool di gestione dell'architettura, quali ad esempio la SAS Management console. E' importante anche conoscere bene le esigenze di configurazione e gestione delle componenti SAS che interagiscono con software di terze parti, in modo da potersi interfacciare con i sistemisti responsabili della gestione di tali software. Altre competenze necessarie riguardano le tecniche di troubleshooting, per poter intervenire tempestivamente a fronte di eventuali anomalie. Infine, occorre conoscere le tecniche di tuning e di capacity planning. Insomma, è un mix di competenze di un certo rilievo, che va costruito sia attraverso la teoria ma soprattutto con l'esperienza e con il confronto con altre persone che ricoprono lo stesso ruolo o che forniscono consulenza su questi aspetti.

Per lo svolgimento del suo compito, quindi, il SAS Administrator deve:

- Conoscere nel dettaglio il tipo di configurazione della piattaforma SAS specifica per le esigenze della sua azienda
- Conoscere SAS e saper utilizzare gli strumenti di gestione della piattaforma (SAS Management control)
- Conoscere bene le esigenze di configurazione e gestione delle componenti SAS che interagiscono con software di terze parti, in modo da potersi interfacciare con i sistemisti responsabili della gestione di tali software, quali ad esempio i DB Administrator, gli amministratori del Web Application Server, gli amministratori di rete e della sicurezza.
- Conoscere ed utilizzare tutte le tecniche di diagnosi e primo intervento per la risoluzione di problematiche tecniche segnalate dai propri utenti
- Utilizzare e sfruttare al meglio tutto il patrimonio informativo messo a disposizione sul sito del Supporto Tecnico (www.support.sas.com)
- Conoscere le tecniche di tuning e capacity planning per poter adeguare la configurazione hardware e software al maggior carico di lavoro

4. Strumenti per il SAS Administrator: www.support.sas.com

L'obiettivo di SAS è far sì che i nostri clienti utilizzino al meglio il nostro software e traggano costantemente vantaggi strategici dall'uso della BI in azienda. E' per questo che investiamo tempo e risorse per fornire tutte le informazioni utili per chi si occupa di gestire la piattaforma SAS in azienda.

Da anni esiste il sito **www.support.sas.com**, messo a disposizione dal Supporto Tecnico, il cui scopo è condividere con i clienti SAS tutti i documenti tecnici, le best practice, le fix e le note di utilizzo, le nuove funzionalità, e tutto ciò che serve a mantenere il nostro software in efficienza. Tale sito è pubblico ed è disponibile per chiunque senza restrizioni. Tutto ciò che viene pubblicato sul sito è frutto dell'esperienza e del lavoro del team di Supporto Tecnico in tutto il mondo e riflette l'esperienza ed i risultati ottenuti dalle migliaia di clienti SAS nel mondo.

I più di 10.000 documenti tecnici disponibili sono stati recentemente oggetto di una revisione e riorganizzazione completa, che ha avuto quale obiettivo principale quello di rendere sempre più agevole ed immediato l'utilizzo del nostro patrimonio informativo.

Il sito **www.support.sas.com** permette all'utente di trovare la documentazione relativa al proprio sistema operativo, ai singoli prodotti SAS e tutte le informazioni necessarie ad una corretta installazione.

Per accrescere ed affinare la conoscenza di SAS, gli strumenti a disposizione sono diversi; dai testi pubblicati e disponibili per l'acquisto, ai corsi di formazione, alle certificazioni.

Sul sito è pubblicata una grande quantità di testi tecnici di approfondimento, nonché esempi di applicazione del software e di risoluzione di svariate esigenze applicative.

Sono documentati i problemi che si sono riscontrati durante l'utilizzo del software con l'indicazione della possibile soluzione o workaround.

Dal sito possono essere scaricati aggiornamenti al software e fix per la risoluzione di eventuali problemi.

Sottoscrivendo la lista di distribuzione TSNEWS-L, è anche possibile ricevere automaticamente notifica, tramite posta elettronica, di qualsiasi nuova fix, nota d'uso o documentazione che viene pubblicata.

Non mancano intere sezioni dedicate a prodotti specifici, laddove le esigenze degli utenti si fanno più raffinate e maggiore è il desiderio di una trattazione quanto più ampia e completa.

E' possibile condividere le proprie personali esperienze SAS con altri utenti attraverso forum di discussione, eventi e gruppi di collaborazione.

Il contenuto di diverse Newsletter specifiche è sempre archiviato sul sito e l'utente SAS può ricevere puntualmente le lettere via posta elettronica, previa registrazione alle liste di suo interesse. Non mancano i blog e la nuova tecnologia RSS è a disposizione per gli utenti più esigenti.

Nel caso in cui l'utente stia sperimentando una difficoltà che non è in grado di risolvere in modo autonomo tramite gli strumenti offerti sul sito, è

possibile contattare il servizio di Supporto Tecnico sottomettendo in modo elettronico il proprio caso (il servizio è ovviamente anche raggiungibile telefonicamente). Un'applicazione web consente inoltre di tenere sotto controllo lo stato di avanzamento delle proprie problematiche.

5. Vantaggi per l'azienda: garanzia del ROI

Perché un'azienda dovrebbe avere un SAS Administrator nella sua struttura IT? Semplicemente per assicurarsi il ritorno dagli investimenti fatti nella piattaforma di Business Analytics. Un'applicazione di BA che soddisfa pienamente le esigenze di business dell'azienda, non servirebbe a nulla se continuasse a non funzionare a causa di una cattiva gestione dell'architettura. Allo stesso modo in cui è naturale per i database relazionali che ci sia un DBA che garantisca che le transazioni dell'applicazione dello sportello bancario funzionino sempre con tempi di risposta ottimali, così dovrebbe essere altrettanto naturale che le applicazioni di BA, che ricoprono una funzione strategica per il business, ricevano lo stesso tipo di attenzione ed abbiano quindi qualcuno incaricato di gestirle.

Di seguito si elencano alcuni dei vantaggi più immediati per l'azienda:

- Prevenzione fermi applicativi dovuti a mancata manutenzione dell'architettura
- Integrazione con l'esistente e futura architettura hw/sw
- Performance della piattaforma adeguate alle necessità aziendali
- Intervento immediato di ripristino in caso di problemi
- Condivisione veloce delle problematiche con il Supporto Tecnico, che si traduce in minor tempo per individuare la soluzione

6. Conclusioni

Avere o non avere una persona che ricopre tale ruolo nella propria struttura IT può fare la differenza. SAS ne è talmente convinta che è disposta ad investire le sue risorse per consentire ai clienti di accedere alle competenze, agli strumenti e alle best practice necessarie.

Sta a voi decidere se l'investimento sia giustificato o meno.

Occorre formare la persona, darle gli strumenti e le capacità per svolgere al meglio questo lavoro, ma la nostra esperienza ci porta a dichiarare che, quando vi è una persona che si occupa di amministrare la piattaforma SAS, il beneficio che se ne trae è di gran lunga superiore all'investimento iniziale.



THE
POWER
TO KNOW.

SAS INSTITUTE VIA DARWIN, 20/22 20143 MILANO 02 831 341 www.sas.com/italy
WORLD HEADQUARTERS CARY, NC 27513 USA +1 919 677 8000

SAS e tutti gli altri nomi di prodotto o di servizio di SAS Institute Inc. sono marchi registrati o marchi di SAS Institute Inc. negli USA e in altre nazioni. Altri marchi o nomi di prodotti citati sono marchi registrati dei rispettivi produttori. Copyright © SAS Institute Inc. Tutti i diritti riservati.