



L'INTERVISTA

Daher (Dropbox) «Il buon manager è ceo del prodotto»

Waseem Daher, product manager per **Dropbox**, lavora nell'hi-tech dal 2007. Oggi cura l'offerta per il business e l'usabilità dei prodotti di teamwork.

Dove ha imparato le tecnologie cloud?

Mi sono laureato al Mit e poi ho dato vita a due startup. La prima, Ksplice, ruotava intorno ai sistemi Linux. Mi ha insegnato molto sulle infrastrutture per il cloud e i sistemi di amministrazione IT. Ksplice fu acquistata da Oracle nel 2011. La mia seconda società, Zulip, era dedicata a strumenti in cloud per le business chat e fu acquisita da Dropbox nel 2014.

Che cosa significa per lei lavorare in team?

Mentre Dropbox ha diversi uffici nel mondo, i team tendono a essere piccoli, flessibili, efficienti e collegati centralmente. A mio avviso i migliori gruppi sono composti da tre persone che si occupano di design, produzione ed engineering dei prodotti. Ben Horowitz, venture capitalist della Silicon Valley, sostiene che un buon product manager è il "ceo del prodotto" e deve collaborare con gli utenti, per capire quali problemi risolvere, con designer e sviluppatori per trovare soluzioni, e i colleghi per il rilascio dei prodotti. Servono poi test, analisi dei dati, confronti con gli utenti finali. Lo schema va ripetuto finché il problema non sia risolto davvero.

Che cosa lega gli obiettivi di business alla sua attività?

Le due cose sono strettamente legate. Dropbox vuole essere la casa delle informazioni personali più importanti e fare in modo che ciascuno le raggiunga in ogni momento. Quando disegno nuove funzio-



Waseem Daher
product manager
per Dropbox

ni mi chiedo sempre se aiutano davvero a lavorare meglio insieme. Se capisco che la risposta è negativa, mi fermo.

Che cosa significa lavorare per Dropbox?

Le persone e la cultura di Dropbox rendono l'ambiente di lavoro entusiasmante. Persone intelligenti e motivate amano lavorare con altre persone intelligenti e motivate e tendono, di conseguenza, a raccogliersi insieme in uno stesso luogo. Il Mit è uno di questi posti e Dropbox certamente lo è. Per me è un privilegio lavorare ogni giorno con persone competenti in così tante discipline, appassionate e di talento.

Quali skill servono a un cloud expert?

Le conoscenze tecniche sono necessarie, ma non sufficienti. L'orientamento agli utenti è la competenza chiave. I migliori ingegneri del software con cui ho lavorato sono ingegneri, product manager e designer insieme.

Cosa significa creare innovazione per milioni di persone?

Sapere di avere un impatto diretto su oltre 300 milioni di utenti è incredibilmente gratificante, ma di grande responsabilità. Consentire di lavorare più velocemente o facilmente fa risparmiare milioni di ore-uomo al mondo e questo è davvero emozionante. Mi piace sapere che Dropbox facilita la vita delle persone, che si possono concentrare davvero su ciò che desiderano fare, non sugli strumenti. **D.B.** ■

Job-ict Osservatorio sulle competenze digitali

Nuove professioni

A.A.A. L'Italia a caccia di manager cloud



Il mercato del lavoro scopre questo tipo di expertise solo ora. Cresce l'interesse delle divisioni IT a portare in casa figure ibride che sappiano gestire la trasformazione tecnica e operativa

Dario Banfi

Qualche anno fa numerose ricerche di mercato pronosticavano il 2015 come l'anno in cui sarebbe esplosa la domanda di competenze sulle tecnologie cloud. Idc arrivò a quantificare i nuovi posti di lavoro in 14 milioni di unità. Giunti a scadenza è difficile fare i conti a livello mondiale, ma una cosa è certa: in Italia il mercato del lavoro sta scoprendo questo tipo di expertise soltanto oggi.

A livello di annunci e job posting, la ricerca di cloud expert e cloud manager inizia a presentare buone opportunità, così come cresce l'interesse delle divisioni IT a portare in casa figure ibride che sappiano gestire contemporaneamente le trasformazioni interne sotto il profilo organizzativo e i contratti dei servizi in cloud sotto il profilo tecnico e operativo. "Lo scenario dei servizi IT sta cambiando oggi nelle grandi imprese", racconta **Andrea Viarengo**, responsabile Cloud Services di **Ibm Italia**. "Le divisioni di business si stanno rendendo autonome, cercando all'esterno, e non più soltanto presso l'area IT interna, soluzioni verticali in cloud. Questo porterà le imprese ad avere bisogno di persone in grado di selezionare i servizi e garantire adeguati livelli di portabilità, sicurezza e interoperabilità". Queste figure non sono la naturale evoluzione di figure classiche del mondo IT, a partire dai responsabili dei sistemi informativi o dai project manager, ma si tratta di una nuova generazione di esperti, con una sensibilità nuova e diversa verso i servizi. "Gli esperti cloud sono come musicisti, che lavorano su note preesistenti. Devono proporre soluzioni nel modo giusto e nei tempi corretti perché tutto funzioni in sincrono". Le competenze primarie ruotano intorno ai sistemi di networking e alla sicurezza, ma maggiore è la complessità del business e più elevata

sarà la domanda di competenze e conoscenze legate all'organizzazione. "Il Cloud expert è una via di mezzo tra una figura tecnica e una persona vicino al business", precisa **Roberto Patano**, Senior Manager Systems Engineering di **NetApp Italia**. "Siamo ormai entrati in una fase di maturità che ha portato a considerare le tecnologie cloud abilitanti non più soltanto sotto il profilo IT, ma anche in quello di business. Le aziende cercano, di conseguenza, esperti cloud abbastanza tecnici da conoscere l'offerta sul mercato, sapendo selezionare provider locali e internazionali, infra-



Bisogna avere una visione chiara delle linee di business e mixare competenze tecnologiche e cultura dei servizi

strutture, piattaforme o software in cloud, ma altrettanto abili nell'interpretare i vantaggi per il business, con competenze sui processi interni e sui workflow più critici". A fianco di un know-how squisitamente tecnico, il mercato chiede una particolare abilità nel codificare le necessità interne al sistema d'impresa e una visione chiara delle linee di business. "Trovo questa figura davvero interessante - continua Patano -. Dal punto di vista professionale non arriva dal mondo IT o da quello di project o product management, ma combina competenze ibride. Non mi stupirei se negli anni emergessero cloud expert da quelle aree di middle management

che coordinano e guidano le linee di business e che hanno deciso di informatizzare processi verticali sulla base di conoscenze funzionali, non solo tecniche".

L'area di mercato che esprime una domanda più alta di competenze cloud in questo momento è legata alle infrastrutture, visto l'impatto più veloce e immediato, ma a tendere il vero driver saranno le piattaforme applicative. La prova arriva dalle ottime performance dei piccoli provider nazionali specializzati su piattaforme cloud mission critical, che registrano crescita di fatturato intorno al 30% annuo. È il caso di **Wiiit**, che offre servizi in outsourcing di private e hybrid cloud per aziende di medio-grandi dimensioni. "Il nostro business cresce - racconta **Ad Alessandro Cozzi** - ma crescono anche il numero di collaboratori che stiamo scegliendo, per altro, anche all'interno del mondo universitario tra le figure che esprimono un più elevato potenziale". Le caratteristiche di un buon cloud expert? Competenze tecnologiche assimilabili a quelle sistemiche e di tipo applicativo, non soltanto infrastrutturale. Certificazione Itil o Iso 20.000 sono ben viste per lavorare presso gli Isp, ma più di ogni altra cosa serve una disposizione a lavorare sull'erogazione dei servizi. Significa capacità di ascolto, attenzione al cliente interno, tempi di reazione brevi, disposizione a lavorare in gruppo. "Chi è abituato a lavorare da solo non va bene, così come chi non è orientato a dare servizi ai clienti", precisa Cozzi. Oggi queste attività sono svolte da consulenti esterni, ma sempre più saranno necessari all'interno delle imprese. Percorsi universitari che formino esperti cloud ancora non esistono, ma assimilare la cultura dei servizi consumer in cloud - sostiene chi è già operativo su questo mercato - è sicuramente un buon viatico per entrare nelle imprese con la mentalità giusta. ■